

УДК 338.46  
ББК 65.442  
О-64

Авторы-составители: Е. А. Слюсарева, ст. преподаватель;  
С. А. Дещеня, канд. экон. наук, доцент;  
Л. Н. Настюшкина, методист

Рецензенты: И. В. Ивановская, канд. экон. наук, доцент кафедры  
экономики Гомельского государственного технического  
университета им. П. О. Сухого;  
Н. В. Максименко, канд. экон. наук, доцент, зам. декана  
факультета экономики и управления Белорусского  
торгово-экономического университета потребительской  
кооперации

Рекомендован к изданию научно-методическим советом учрежде-  
ния образования «Белорусский торгово-экономический университет  
потребительской кооперации». Протокол № 2 от 8 декабря 2015 г.

**Организация** обслуживания в сфере услуг : практикум для реализации  
О-64 содержания образовательных программ высшего образования I ступени /  
авт.-сост. : Е. А. Слюсарева, С. А. Дещеня, Л. Н. Настюшкина. – Гомель :  
учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет  
потребительской кооперации», 2016. – 96 с.  
ISBN 978-985-540-314-3

Издание предназначено для студентов специальности 1-25 01 07 «Экономика и  
управление на предприятии» специализации 1-25 01 07 20 «Экономика и управление  
на предприятии услуг». Практикум содержит вопросы для самоподготовки, задания,  
тесты, составленные на основе условных данных, а также на основе информации из  
статистических сборников Республики Беларусь.

УДК 338.46  
ББК 65.442

ISBN 978-985-540-314-3

© Учреждение образования «Белорусский  
торгово-экономический университет  
потребительской кооперации», 2016

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Данная дисциплина является одной из специальных учебных дисциплин. Основной целью ее изучения является формирование у студентов экономических знаний, навыков и умений в области организации сервисной деятельности субъектов хозяйствования.

Изучение учебной дисциплины должно способствовать формированию у студентов целостного представления об организации обслуживания населения, о сервисной деятельности и системном подходе к решению проблем в области оказания услуг населению.

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют задания, используют методы активного обучения, что способствует развитию навыков самостоятельной работы и принятия решений.

## ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Количество аудиторных часов		
	всего	в том числе	
		лекций	практических занятий
<b>Раздел I. Услуги как социально-экономическая категория</b>			
1. Место сферы услуг в современной экономике	4	2	2
2. Сущность и характеристика процесса обслуживания населения	4	2	2
3. Психологические аспекты взаимодействия с клиентами в сервисных организациях	4	2	2
<b>Раздел II. Организация сервисной деятельности в туризме</b>			
4. Основные понятия, сущность и значение туризма	8	4	4
5. Нормативно-правовая база туризма	4	2	2
6. Туристическое предприятие и организация его деятельности	4	2	2
7. Формирование, продвижение и реализация туров и экскурсий	8	4	4
8. Транспортное обеспечение в туризме	4	2	2
9. Договорные отношения и страхование в туризме. Туристические формальности	8	4	4
10. Информационные технологии в туризме. Международный туризм	6	2	4
<b>Раздел III. Организация гостиничного обслуживания</b>			
11. Основные понятия, сущность и значение гостиничного бизнеса в современной экономике	8	4	4
12. Нормативно-правовая база организации и функционирования гостиничного бизнеса	4	2	2
13. Организация деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения	10	6	4
14. Технология обслуживания в гостиницах и аналогичных средствах размещения	12	6	6
15. Оценка качества гостиничного обслуживания	4	2	2
<b>Раздел IV. Организация оказания других видов услуг</b>			
16. Организация оказания услуг общественного питания	12	6	6

## Окончание

Тема	Количество аудиторных часов		
	всего	в том числе	
		лекций	практических занятий
17. Психология труда работников общественного питания	4	2	2
18. Организация бытового обслуживания	6	2	4
19. Организация других видов услуг	8	4	4
Всего	122	60	62

# ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ, ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ, ТЕСТЫ, ЗАДАНИЯ

## Раздел I. УСЛУГИ КАК СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ

### Тема 1. Место сферы услуг в современной экономике

#### *План*

1. История возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Услуги в эпоху формирования постиндустриального общества.
3. Развитие сервисной деятельности в Республике Беларусь.

#### *Вопросы для самоподготовки*

1. Природа и характер сервисной деятельности.
2. Зарождение и развитие услуг в обществах Древнего мира.
3. Услуги в средневековом обществе.
4. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
5. Услуги в постиндустриальном обществе.

#### *Тест*

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Услуга – это:
  - а) действие или деятельность, результатом которых является тот или иной полезный эффект в виде удовлетворения потребностей потребителя;
  - б) продукт труда, имеющий стоимость и распределяющийся в обществе путем обмена, купли-продажи;
  - в) все, что может удовлетворить потребность и предлагается рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления.
2. Под платными услугами населению понимают:
  - а) результат деятельности юридических лиц всех форм собственности и их обособленных подразделений, предназначенный для удовлетворения личных потребностей населения по его заказам;

б) стоимость услуг, оказанных населению субъектами всех форм собственности;

в) выручка организаций, занимающихся оказанием платных услуг населению.

3. Понятие «рынок услуг» и «рынок товаров» соотносятся следующим образом:

а) данные понятия являются одинаковыми;

б) данные понятия являются разными;

в) данные понятия четко разделить невозможно.

4. Постиндустриальное общество характеризуется приоритетным развитием:

а) сферы материального производства;

б) сферы услуг;

в) индустриальной сферы.

5. К свойствам услуг относятся:

а) осязаемость;

б) неосязаемость;

в) несохраняемость;

г) непостоянство качества;

д) отрыв производства от потребления.

6. Сервис – это:

а) особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями;

б) услуга, отвечающая международным стандартам ИСО 9000;

в) особый вид человеческой деятельности по оказанию услуг высокого качества.

7. Экономикой услуг называется:

а) доиндустриальная стадия развития общества;

б) индустриальная стадия развития общества;

в) постиндустриальная стадия развития общества.

8. Постиндустриальное общество характеризуется:

а) опережающим ростом производства товаров;

б) опережающим ростом производства услуг;

в) затуханием производства товаров.

9. Наиболее динамично развивающимся видом услуг в мире являются:

- а) гостиничные услуги;
- б) транспортные услуги;
- в) деловые услуги.

### *Задания*

**Задание 1.1.** Подготовьте реферат на одну из предложенных тем:

- 1. Зарождение услуг в первобытной культуре и архаических сообществах.
- 2. Зарождение и развитие услуг в обществах Древнего мира (Древний Египет, Древняя Греция, Древний Рим).
- 3. Развитие услуг в средневековом обществе.
- 4. Исторические предпосылки развития сервисной деятельности на территории бывшего СССР.
- 5. Роль потребительской кооперации в возникновении и развитии сферы услуг в СССР.

**Задание 1.2.** Подготовьте список новых, на ваш взгляд, видов услуг.

## **Тема 2. Сущность и характеристика процесса обслуживания населения**

### *План*

- 1. Сущность, особенность и разновидности услуг.
- 2. Процесс обслуживания потребителей.
- 3. Психологические моменты обслуживания.

### *Вопросы для самоподготовки*

- 1. Организационная структура сервисного предприятия.
- 2. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
- 3. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе обслуживания населения.

## *Тест*

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Услуги с высокой степенью контакта с клиентом – это:

- а) квази-производственные услуги;
- б) чистые услуги;
- в) смешанные услуги.

2. Местоположение предприятия услуг в первую очередь определяется:

- а) местоположением ресурсов;
- б) местоположением финансов;
- в) местоположением клиентов.

3. Производственные мощности предприятия сферы услуг определяются:

- а) по пиковому спросу со стороны потребителей;
- б) по среднему уровню спроса со стороны потребителей;
- в) по наличию имеющихся специалистов.

4. Культура сервиса – это:

а) уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов;

б) особый вид человеческой деятельности по оказанию услуг высокого качества;

в) результат деятельности юридических лиц всех форм собственности и их обособленных подразделений, предназначенный для удовлетворения личных потребностей населения по его заказам.

5. Место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами или оказывает им те или иные услуги, называют:

- а) зоной обслуживания;
- б) контактной зоной;
- в) зоной риска.

6. Основные производственные факторы, влияющие на объем реализации услуг, представлены:



а) среднереализационными ценами на услуги, уровнем потребительского спроса, сезонными колебаниями спроса на услуги;

б) количественными показателями, связанными с наличием ресурсов, и качественными показателями, характеризующими уровень использования ресурсов.

7. Влияние сезонности на объем реализации услуг выражается:

а) в равномерной загрузке предприятия и равномерном выпуске услуг в течение анализируемого периода;

б) в отсутствии неравномерной загрузки организации по месяцам и кварталам года, вызванной сезонными колебаниями спроса на услуги;

в) в простоях рабочей силы и оборудования при спаде спроса на услуги и их максимальной загрузке при возрастающем спросе на услуги.

8 К рыночным факторам, влияющим на объем реализации услуг, относятся:

а) цена услуг;

б) потребительский спрос на услуги;

в) основные производственные фонды;

г) наличие и уровень использования материальных ресурсов;

д) ритмичная работа организации.

### *Задание*

Заказчик недоволен обслуживанием. Выказывает свое недовольство, повышая голос.

Устраните конфликт, используя один из нижеперечисленных способов:

- использование нейтрализующей фразы;
- спокойствие и самообладание;
- посредничество третьего лица;
- разъединение конфликтующих;
- способствование свободному развитию конфликта;
- оперативное пресечение конфликта.

### **Тема 3. Психологические аспекты взаимодействия с клиентами в сервисных организациях**

#### *План*

1. Культура сервиса.
2. Взаимодействие работника контактной зоны с клиентом.
3. Конфликты при обслуживании клиентов.

#### *Вопросы для самоподготовки*

1. Профессиональная этика.
2. Виды конфликтов.
3. Формы развития конфликтов.
4. Варианты исхода конфликтов.
5. Преодоление конфликтов.

#### *Задания*

**Задание 3.1.** Посетитель магазина заинтересовался неким товаром, выставленным в торговом зале. Однако поблизости нет никого из продавцов, чтобы ответить на его вопросы. В зале присутствуют несколько сотрудников, но все они очень заняты; ходят через весь магазин с какими-то бумагами; кто-то расставляет товар на полках. Посетитель терпеливо ждет. Наконец, мимо него проходит работник магазина. Проходит с озабоченным видом, не обращая на посетителя никакого внимания.

Посетитель: «Извините, могу ли я узнать подробнее об этом товаре?»

Выберите из предложенных вариантов наиболее подходящий ответ работника магазина:

1. Я не из этого отдела. (Произносит мимоходом, не глядя на покупателя, и торопливо проходит мимо).

2. Я не даю консультаций. (Возможные варианты: «Я не работаю с покупателями», «Я не продавец, а менеджер (бухгалтер, водитель и т. п.)»).

3. А чего о нем узнавать? (Произносит удивленно). На ценнике и так все написано.

4. Одну секунду, сейчас я позову нашего сотрудника, который ответит на все ваши вопросы. (Произносит доброжелательным тоном, остановившись и глядя на покупателя; после чего уходит и через минуту возвращается вместе с продавцом из этого отдела.)

**Задание 3.2.** Посетитель компьютерного магазина долгое время внимательно рассматривает мониторы, выставленные на полках. Недалеко прохаживается продавец.

Выберите из предложенных вариантов ответ, раскрывающий, как правильно надо поступить продавцу:

1. Продавец, не выдержав, подходит к посетителю:

– Что вас интересует? (Вопрос задается с требовательными интонациями в голосе, мол, покупай или уходи.)

Посетитель:

– Спасибо, ничего. Я просто смотрю.

Продавец что-то невнятно бурчит себе под нос, после чего поворачивается к посетителю спиной, теряя к нему всякий интерес.

2. Продавец подходит к посетителю:

– Добрый день. Меня зовут Сергей. Вам нужна консультация?

Посетитель:

– Спасибо, ничего не нужно. Я просто смотрю.

Продавец:

– Дело в том, что на полках выставлены не все модели, которые у нас имеются. Поэтому, если понадобится, спрашивайте – с удовольствием отвечу на все ваши вопросы.

Посетитель:

– Спасибо.

3. Продавец решил не подходить к посетителю, чтобы не навязывать себя. Посетитель, постояв некоторое время перед стеллажами, поворачивается и молча уходит из магазина.

## **Раздел II. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ**

### **Тема 4. Основные понятия, сущность и значение туризма**

#### *План*

1. Понятие и сущность туризма.
2. Туризм как социально-экономическая система.
3. Факторы, влияющие на развитие туризма.
4. Классификация видов туризма.
5. Терминология и понятийный аппарат туризма.
6. Перспективы развития туризма в Республике Беларусь.

### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Различные определения понятия туризм.
2. Современная туристская деятельность.
3. Туристская экзотика – важнейший ресурс предпринимательской деятельности.
4. Природные, экономические и социальные факторы туристских ресурсов.
5. Организация агро- и экотуризма в Республике Беларусь.

### ***Тест***

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Путешествие – это:
  - а) перемещение людей во времени независимо от целей этого перемещения;
  - б) перемещение людей в пространстве независимо от целей этого перемещения;
  - в) перемещение людей в пространстве с конкретной целью.
2. Основными характерными чертами туризма не являются:
  - а) выезд за пределы обычной среды;
  - б) наличие выездных документов;
  - в) временный характер передвижения;
  - г) цели поездки.
3. Субъектами туризма не являются:
  - а) туроператоры и турагенты;
  - б) турист со всем многообразием его потребностей и мотивов поведения;
  - в) туристский регион и туристская индустрия.
4. Объектами туризма являются:
  - а) туроператоры и турагенты;
  - б) турист со всем многообразием его потребностей и мотивов поведения;
  - в) туристский регион и туристская индустрия.

5. Территория, располагающая объектами туристского интереса и предлагающая определенный набор услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туристов, – это:

- а) туристская индустрия;
- б) туристский регион;
- в) историко-культурный центр.

6. Совокупность предприятий материального производства и непромышленной сферы, обеспечивающих производство, распределение, обмен и потребление туристских услуг, освоение и эксплуатацию туристских ресурсов, а также создание материальной базы туризма, – это:

- а) туристская индустрия;
- б) туристский центр;
- в) туристский регион.

7. Туризм в пределах страны включает:

- а) внутренний и въездной туризм;
- б) внутренний и выездной туризм;
- в) въездной и выездной туризм.

8. Национальный туризм охватывает:

- а) внутренний и въездной туризм;
- б) внутренний и выездной туризм;
- в) въездной и выездной туризм.

9. Международный туризм охватывает:

- а) внутренний и въездной туризм;
- б) внутренний и выездной туризм;
- в) въездной и выездной туризм.

10. Тур – это:

а) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой;

б) результат общественного труда в виде туристских услуг, обладающих потребительной стоимостью;

в) целесообразная производственная деятельность, удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, материальной формы.

### *Задание*

Подготовьте сообщение с презентацией (5–7 мин) по одному из нижеперечисленных направлений:

- Агротуризм.
- Алкотуризм.
- Альпинизм.
- Археологический туризм.
- Благотворительный туризм.
- Велосипедный туризм.
- Вечный туризм.
- Виртуальный туризм.
- Водный туризм.
- Горный туризм.
- Космический туризм.
- Культурный туризм.
- Литературный туризм.
- Медицинский туризм.
- Музыкальный туризм.
- Наркотуризм.
- Независимый туризм.
- Неотуризм.
- Нудизм.
- Оздоровительный туризм.
- Паломничество.
- Пешеходный туризм.
- Приключенческий туризм.
- Сафари.
- Секс-туризм.
- Спиритический туризм.
- Спортивный туризм.
- Темный туризм.
- Туризм для инвалидов.
- Туризм по местам бедствий.
- Туризм по местам культурного наследия.
- Туризм по садам.
- Экотуризм.
- Экстремальный туризм.

## **Тема 5. Нормативно-правовая база туризма**

### ***План***

1. Туристская политика в Республике Беларусь.
2. Лицензирование в туризме. Основные положения.
3. Основы стандартизации и сертификации в туризме.

### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Органы управления туризмом.
2. Закон Республики Беларусь «О туризме» и другие законодательные и нормативные акты Республики Беларусь.

### ***Тест***

Закончите фразу, выбрав один правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Туристская политика – это:
  - а) целесообразная производственная деятельность, удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, материальной формы;
  - б) система методов, мер и мероприятий социально-экономического, правового, внешнеполитического, культурного и иного характера, которая осуществляется парламентами, правительствами, государственными и частными организациями, ассоциациями и учреждениями в целях создания условий для развития туристской индустрии, рационального использования туристских ресурсов, повышения эффективности функционирования системы туризма;
  - в) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой.

2. Имидж страны, по определению Всемирной туристской организации, – это:

- а) целесообразная производственная деятельность, удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, материальной формы;
- б) система методов, мер и мероприятий социально-экономического, правового, внешнеполитического, культурного и иного характера,

которая осуществляется парламентами, правительствами, государственными и частными организациями, ассоциациями и учреждениями в целях создания условий для развития туристской индустрии, рационального использования туристских ресурсов, повышения эффективности функционирования системы туризма;

в) совокупность эмоциональных и рациональных представлений, вытекающих из сопоставления всех признаков страны, собственного опыта и слухов, влияющих на создание определенного образа.

3. В Республике Беларусь органом государственного управления в сфере туризма является:

а) Министерство спорта и туризма Республики Беларусь;

б) Министерство туризма Республики Беларусь;

в) Департамент туризма при Министерстве экономики Республики Беларусь.

4. Стандартизация – это:

а) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности;

б) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда;

в) совокупность установленных нормативными актами требований и условий, выполнение которых обязательно при осуществлении конкретного вида деятельности.

5. Объект стандартизации – это:

а) услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т. п.;

б) совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации;

в) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.

6. Стандарт – это:

а) специальный документ на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении требований;



- б) нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- в) совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации.

## **Тема 6. Туристическое предприятие и организация его деятельности**

### *План*

1. Туристическое предприятие как хозяйствующий субъект.
2. Выбор организационно-правовой формы предприятий.
3. Особенности образования туристического предприятия.
4. Офис туристического предприятия.
5. Персонал туристического предприятия.

### *Вопросы для самоподготовки*

1. Внешняя и внутренняя среда туристского бизнеса.
2. Особенности организационной структуры управления предприятием.
3. Регистрации и организационное оформление предприятия. Прекращение деятельности туристического предприятия.
4. Требования к оформлению офиса.
5. Подбор персонала.

### *Тест*

Закончите фразу, выбрав один правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Туристский бизнес – это:
  - а) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик;
  - б) самостоятельный хозяйствующий субъект, организующий свою деятельность в сфере туризма в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли;
  - в) совокупность деловых отношений предприимчивых людей в целях удовлетворения спроса потребителей его услуги и получения прибыли.

2. Туристическое предприятие – это:

а) самостоятельный хозяйствующий субъект, организующий свою деятельность в сфере туризма в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли;

б) совокупность деловых отношений предприимчивых людей в целях удовлетворения спроса потребителей его услуги и получения прибыли;

в) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик.

3. Устав – это:

а) свод правил, устанавливающих порядок и организацию деятельности предприятия;

б) документ, регламентирующий условия и порядок совместной деятельности учредителей;

в) нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

4. На вывеске туристического предприятия должны содержаться следующие сведения:

а) полное фирменное наименование туроператора (турагента);

б) юридический адрес;

в) график работы.

## **Тема 7. Формирование, продвижение и реализация туров и экскурсий**

### *План*

1. Тур – основной продукт деятельности туроператора.

2. Технология проектирования тура.

3. Формирование тура.

4. Особенности планирования мероприятий по продвижению тура.

5. Реализация тура.

6. Организационное обеспечение тура.

7. Гостиничное обслуживание и организация питания в туризме.

8. Контроль и оценка туроперейтинга.

9. Виды экскурсий. Технология подготовки и организации экскурсий.

10. Правила безопасности при проведении экскурсий.

11. Качество экскурсий.
12. Роль экскурсовода, руководителя группы.

### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Планирование и организация тура.
2. Этапы разработки тура.
3. Комплекс основных и дополнительных услуг.
4. Системы сбыта туристского продукта.
5. Пакет сопровождающей документации.
6. Услуги сопровождения и встречи-проводы.
7. Права и обязанности руководителя туристской группы и туристов.
8. Понятие и задачи экскурсионного обслуживания.
9. Сущность, структура и содержание экскурсий.
10. Дифференциация экскурсионного обслуживания.
11. Роль экскурсовода в экскурсионном обслуживании.
12. Основные требования к проведению экскурсий.

### ***Тест***

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Пакет услуг, включающий не менее двух из таких компонентов как перевозка, размещение, а также прочие услуги, не связанные с первыми двумя, – это:

- а) пэкидж-тур;
- б) индивидуальный тур;
- в) тур выходного дня.

2. К свойствам, являющимся преимуществами пэкидж-туров, относятся следующие:

- а) в целом комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно;
- б) наличие услуг, не интересующих клиента;
- в) турагентству легче советовать клиенту, какой выбрать маршрут, поскольку программа и цены услуг известны заранее;
- г) чрезмерная насыщенность программы;
- д) больше возможности показать привлекательность своего продукта;
- е) реклама такого тура привлекает не всех потребителей, а только определенную их часть.

3. К свойствам, являющимся недостатками пэкидж-туров, относятся следующие:

- а) в целом комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно;
- б) наличие услуг, не интересующих клиента;
- в) турагентству легче советовать клиенту, какой выбрать маршрут, поскольку программа и цены услуг известны заранее;
- г) чрезмерная насыщенность программы;
- д) большая возможность показа привлекательности своего продукта;
- е) реклама такого тура привлекает не всех потребителей, а только определенную их часть.

4. В составе пэкидж-туров основной комплекс услуг включает:

- а) услуги транспортировки (перевозки);
- б) услуги проживания;
- в) услуги питания;
- г) программные услуги.

5. Экспериментальная проверка тура может производиться при помощи:

- а) стади-тура;
- б) рекламного тура;
- в) тура выходного дня;
- г) экспресс-тура.

6. Экскурсия – это:

- а) интеллектуальная деятельность человека в свободное время, направленная на получение новой информации;
- б) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой;
- в) результат общественного труда в виде туристских услуг, обладающих потребительной стоимостью.

7. Портфелем экскурсовода принято называть:

- а) набор документов для сопровождения группы;
- б) комплекс пособий для туристов с целью восстановления звеньев зрительного ряда;
- в) сумку, с которой ходит экскурсовод.

8. Правила экскурсовода не включают:
- а) опрятный и представительный внешний вид;
  - б) яркое вступительное слово;
  - в) развитое чувство юмора;
  - г) грамотную речь;
  - д) уместные жесты и мимику;
  - е) умение оказывать медицинскую помощь;
  - ж) адекватную реакцию на непредвиденные происшествия.

### ***Задания***

**Задание 7.1.** В Париже подавляющая часть группы туристов отказалась от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство.

Предложите выход из сложившейся конфликтной ситуации.

**Задание 7.2.** В Вене во время автобусного группового тура по Европе 60% туристов группы отказалось от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство.

Предложите выход из сложившейся конфликтной ситуации, используя Закон Республики Беларусь «О туризме».

**Задание 7.3.** Менеджер туристической фирмы в телефонном разговоре с клиентом называет стоимость путевки (380 усл. ед.). Однако при последующем личном обращении в туристическую фирму клиент узнает, что цена тура на 50 усл. ед. выше за счет страховки, услуг гида и др.

Укажите, можно ли в этом случае применить к туристической фирме статью Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» о недостоверной информации. Ответ поясните.

**Задание 7.4.** Разработайте программу тура на 1–2 дня по туристским объектам Брестской, Витебской, Гомельской, Гродненской, Минской, Могилевской областей.

Программа тура должна включать время и расстояния переездов, условия проживания, объекты посещения и их краткую характеристику.

**Задание 7.5.** Разработайте программу экскурсии (включая текст экскурсии и «портфель экскурсовода») на туристский объект Гомельской области.

## **Тема 8. Транспортное обеспечение в туризме**

### ***План***

1. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
2. Порядок бронирования билетов. Чартерные перевозки.
3. Трансферы. Встреча и проводы туристов.
4. Безопасность при транспортных путешествиях.

### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности.
2. Автомобильные перевозки.
3. Железнодорожные перевозки.
4. Морские и речные путешествия.
5. Авиационные туристские путешествия.
6. Виды транспорта и его характеристика.
7. Туристские перевозки и транспортное обеспечение программных мероприятий.
8. Организация сотрудничества туристских предприятий с транспортными компаниями.

### ***Тест***

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Транспортные путешествия – это:
  - а) путешествия туристов (отдельно или группами) по путевкам на транспортных средствах разных видов по заранее утвержденным маршрутам;
  - б) перемещение туристов от отеля до аэропорта;
  - в) передвижение группы туристов по заранее запланированному маршруту.
2. По сезонности выделяют следующие виды транспортных путешествий:
  - а) круглогодичные;
  - б) многоразовые;
  - в) сезонные;
  - г) выходного дня;
  - д) разовые.

3. По виду трассы маршрута выделяют следующие виды транспортных путешествий:

- а) линейные;
- б) зигзагообразные;
- в) кольцевые;
- г) радиальные;
- д) эллипсовидные;
- е) комбинированные.

4. К трансферам относятся следующие услуги:

- а) перевозка туриста внутри туристического центра;
- б) услуги проживания;
- в) доставка с вокзала, из аэропорта или морского порта в гостиницу и обратно;
- г) услуги питания;
- д) контроль за посадкой на рейс.

### *Задания*

**Задание 8.1.** Разработайте оптимальный маршрут автобусного, железнодорожного, авиатура Гомель–Сочи (с примерной стоимостью переезда).

**Задание 8.2.** Разработайте оптимальный маршрут автобусного тура по городам Гомельской области с посещением 8–10 туристских объектов.

**Задание 8.3.** Разработайте маршрут речного путешествия по объектам туристского интереса в Республике Беларусь. Укажите, какое максимальное количество объектов можно посетить за один тур.

## **Тема 9. Договорные отношения и страхование в туризме. Туристические формальности**

### *План*

- 1. Общая характеристика договоров.
- 2. Требования к составлению договоров.
- 3. Договорные отношения между туроператором и турагентом.
- 4. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителем туристских услуг.

5. Договорные отношения между туроператором и поставщиком туристских услуг.
6. Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператорами.
7. Безопасность в туризме.
8. Общая характеристика страхования. Виды страхования, применяемые в туризме.
9. Сущность туристских формальностей.
10. Паспортно-визовые формальности.
11. Таможенные формальности.
12. Санитарные (медицинские) формальности.

### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Понятие договора (контракта) и его структура.
2. Порядок и условия заключения и выполнения договора.
3. Права и обязанности клиента и исполнителя услуг.
4. Страховая защита интересов потребителей туристских услуг.
5. Страховой полис.
6. Организация сотрудничества туристских предприятий со страховыми компаниями.
7. Законодательная база, регулирующая выезд и въезд в Республику Беларусь.
8. Виды выездных документов и требования к ним.
9. Организация взаимодействия туристских предприятий с посольствами иностранных государств при оформлении визы.
10. Законодательная база таможенного регулирования на территории Республики Беларусь. Пограничные формальности.

### ***Задания***

**Задание 9.1.** Клиент турфирмы пытается вывезти из Объединенных Арабских Эмиратов (ОАЭ) ванну-джакузи. Однако в багажный отсек самолета она не поместилась. Вернувшись домой, турист обратился в турфирму с требованием возмещения расходов на покупку.

Укажите, как следует поступить руководству турфирмы. Укажите, как будет развиваться ситуация при отказе турфирмы удовлетворить иск.

**Задание 9.2.** Менеджер турфирмы в телефонном разговоре с клиентом называет стоимость путевки (380 усл. ед.). Однако при последующем личном обращении в турфирму клиент узнает, что цена тура на 50 усл. ед. выше за счет страховки, услуг гида и др.



Укажите, можно ли в этом случае применить к турфирме статью Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» о недостоверной информации. Ответ поясните.

**Задание 9.3.** Турист, купивший за границей газовую плиту, отправил ее грузовым самолетом. Однако груз на багажный двор аэропорта не прибыл. Потерпевший обратился с иском к турфирме.

Укажите, правомерны ли его действия.

**Задание 9.4.** Договор оказания туристских услуг был заключен на период с 15 по 29 июня 2015 г. Определите, освобождается ли турфирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия, если турист обратился в турфирму 1 июля 2015 г. Ответ поясните.

**Задание 9.5.** Определите, кто из нижеприведенного списка относится к потребителям туристских товаров, работ, услуг в трактовке Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»:

- фирма-турагент, приобретающая тур у фирмы-туроператора;
- турист;
- белорусская турфирма, сотрудничающая с иностранным партнером.

**Задание 9.6.** В Китае турист после ужина с употреблением алкоголя получил травму. Вернувшись домой, он несколько месяцев болел, что явилось поводом для судебного иска к турфирме по поводу возмещения расходов на лечение, упущенной выгоды и компенсации не полученной зарплаты.

Укажите, каким будет решение суда.

**Задание 9.7.** Во время зарубежной поездки турист провозит с собой наличные денежные средства на сумму 9 500 долл. США и дорожные чеки на сумму 3 000 долл. США. Также у туриста имеется банковская карта на сумму 5 000 долл. США.

Ответьте на вопросы:

1. Нужно ли туристу заполнять таможенную декларацию? Если нужно, то на какую сумму?
2. Необходимо ли предоставление каких-либо разрешительных документов?

**Задание 9.8.** Во время зарубежной поездки турист провозит с собой наличные денежные средства на сумму 6 000 евро и дорожные

чеки на сумму 2 000 долл. США. Также у туриста имеется банковская карта на сумму 15 000 долл. США.

Ответьте на вопросы:

1. Нужно ли туристу заполнять таможенную декларацию? Если нужно, то на какую сумму?

2. Необходимо ли предоставление каких-либо разрешительных документов?

## **Тема 10. Информационные технологии в туризме. Международный туризм**

### *План*

1. Направления компьютеризации туристского бизнеса.
2. Информационные технологии в офисе туристического предприятия.
3. Международные системы бронирования.
4. Интернет-технологии в туризме.
5. Международный туризм как специфическая форма торговли услугами.
6. Регулирование международного туризма.
7. Состояние и перспективы развития международного туризма.
8. Международные туристские организации.
9. Международные туристские выставки и ярмарки.

### *Вопросы для самоподготовки*

1. Сущность и значение информационных систем в туристском бизнесе.
2. Информационная система «Интернет».
3. Резервирование гостиничных номеров, бронирование билетов на транспортные средства, зрелищные мероприятия.
4. Международные туристские центры.
5. Туристское страноведение.
6. Международное сотрудничество в области туризма.
7. Международные информационные и профессиональные издания в сфере туризма.
8. Республика Беларусь в мировом туризме.

## Задания

**Задание 10.1.** Найдите в сети «Интернет» сайты туристических организаций Республики Беларусь. Укажите, на какие недостатки вы обратили внимание.

**Задание 10.2.** Подготовьте сообщение с презентацией (7–10 мин) об особенностях туризма в одной из следующих стран:

- Абхазия.
- Австрия.
- Австралия.
- Албания.
- Андорра.
- Аргентина.
- Бангладеш.
- Бахрейн.
- Бельгия.
- Болгария.
- Босния.
- Бразилия.
- Ватикан.
- Великобритания.
- Венгрия.
- Германия.
- Герцеговина.
- Греция.
- Грузия.
- Дубай.
- Дания.
- Зимбабве.
- Израиль.
- Индия.
- Индонезия.
- Италия.
- Испания.
- Камерун.
- Канада.
- Казахстан.
- Кипр.
- Киргизия.
- Китай.
- Колумбия.
- Куба.

- Лаос.
- Латвия.
- Литва.
- Малайзия.
- Мальдивы.
- Мексика.
- Намибия.
- Непал.
- Нигерия.
- Нидерланды.
- Никарагуа.
- Норвегия.
- Новая Зеландия.
- Оман.
- Пакистан.
- Польша.
- Португалия.
- Республика Беларусь.
- Россия.
- Руанда.
- Румыния.
- Сан-Марино.
- Северная Корея.
- Сербия.
- Сингапур.
- Словакия.
- Словения.
- США.
- Сьерра-Леоне.
- Таиланд.
- Турция.
- Туркменистан.
- Узбекистан.
- Украина.
- Филиппины.
- Финляндия.
- Франция.
- Хорватия.
- Чехия.
- Черногория.
- Швейцария.
- Швеция.

- Шри-Ланка.
- Эстония.
- Эфиопия.
- Южная Корея.
- Япония.

## **Раздел III. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **Тема 11. Основные понятия, сущность и значение гостиничного бизнеса в современной экономике**

#### *План*

1. Сущность и особенности гостиничных услуг.
2. Этапы развития гостиничной индустрии.
3. Характеристика основных типов предприятий индустрии гостеприимства.
4. Перспективы развития гостиничного бизнеса.

#### *Вопросы для самоподготовки*

1. Гостиничные услуги: сущность, подходы к классификации.
2. Цель, задачи, функции и факторы развития гостиничного бизнеса.
3. Понятие «гостиничный продукт».
4. Объект и субъект гостиничного бизнеса.
5. Типы предприятий индустрии гостеприимства, их эволюция.
6. Роль гостиничного бизнеса в современной экономике.

#### *Задания*

**Задание 11.1.** Подготовьте реферат на одну из предложенных тем:

1. Тенденции развития гостиничного бизнеса (на примере отдельных стран).
2. Влияние компьютерных технологий на развитие индустрии гостеприимства.
3. Классификация гостиниц и аналогичных средств размещения.
4. Развитие гостиничных цепей.
5. Развитие гостиничных сетей.
6. Развитие клубного отдыха.
7. Появление и развитие экзотических видов гостиниц.

8. Перспективы развития гостиничного бизнеса в Республике Беларусь.

**Задание 11.2.** Проанализируйте состояние и развитие гостиничного бизнеса в Республике Беларусь и по областям за последние 5 лет на основании данных статистических сборников. Выявите основные тенденции развития.

Методом экстраполяции определите объем гостиничных услуг на 3 последующих года. Укажите, можно ли эти цифры считать объективными. Ответ поясните.

## **Тема 12. Нормативно-правовая база организации и функционирования гостиничного бизнеса**

### *План*

1. Система нормативных документов, регламентирующих деятельность гостиниц и аналогичных средств размещения.

2. Требования, предъявляемые к средствам размещения различных категорий.

3. Требования, предъявляемые к номерам различных категорий.

### *Вопросы для самоподготовки*

1. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность гостиниц и аналогичных средств размещения в Республике Беларусь.

2. Система стандартов в области организации услуг гостиниц и аналогичных средств размещения.

3. Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь.

4. Критерии балльной оценки гостиниц и номеров различных категорий.

### *Тест*

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. В Республике Беларусь классификация гостиниц осуществляется согласно:

а) ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

б) СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования»;

в) Положению о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.

2. Площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком, – это:

а) номер;

б) койко-место;

в) палата.

3. Помещение, состоящее из одного или нескольких койко-мест, оборудованное в соответствии с требованиями к гостинице данной категории, – это:

а) апартаменты;

б) палата;

в) номер.

4. Размер гостиницы определяется:

а) площадью гостиницы;

б) числом постоянных спальных мест;

в) количеством номеров;

г) численностью работников.

5. Уровень комфортности гостиниц определяется:

а) техническими достижениями;

б) численностью работников;

в) составом и качеством номерного фонда;

г) количеством номеров;

д) набором предоставляемых услуг;

е) месторасположением.

6. Здание (или комплекс зданий) со сложным круглосуточным технологическим процессом, в котором клиентуре гарантировано предоставление номеров (или мест в номерах), а также дополнительных услуг, направленных на комфортное, удобное и безопасное потребление гостиничного продукта, – это:

а) гостиничное предприятие;

б) отель;

в) гостиница.

7. Обычно номер приобретается на срок от 10 лет с возможностью пользоваться им на протяжении определенного времени, которое пропорционально денежному взносу. Владелец может отдыхать в приобретенном номере в свой интервал времени либо обменять место отдыха на аналогичное в рамках приобретенного сезона. Такой номер называется:

- а) таймшером;
- б) пансионом;
- в) гостиницей сезонной эксплуатации.

8. К средствам размещения туристов относятся:

- а) мотель;
- б) гостиница;
- в) кемпинг;
- г) дом охотника;
- д) пансионат;
- е) бар.

9. В состав дополнительных услуг, оказываемых предприятиями сферы гостиничного обслуживания, относят:

- а) спортивные услуги;
- б) предоставление номерного фонда;
- в) услуги бытового обслуживания;
- г) услуги бронирования номеров;
- д) услуги общественного питания;
- е) услуги связи.

10. В помещении, предназначенном для оформления проживания гостей, в удобном для обозрения месте должны быть размещены следующие данные:

- а) информация об организации, оказывающей гостиничные услуги;
- б) перечень оказываемых услуг;
- в) прейскурант цен на услуги;
- г) книга замечаний и предложений;
- д) правила проживания в гостинице;
- е) правила гостиничного обслуживания.

11. Установка платежных терминалов для регистрации операций, производимых с использованием банковских пластиковых карточек юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, оказывающими платные услуги в гостиницах:



- а) является обязательной;
- б) не является обязательной.

12. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» номер «апартаменты» – это:

а) номер повышенной комфортности, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой), спальни), одна из которых имеет кухонное оборудование;

в) однокомнатный номер повышенной комфортности площадью более 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и (или) принятия пищи;

г) номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом.

13. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» номер «люкс» – это:

а) номер повышенной комфортности, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой), спальни), одна из которых имеет кухонное оборудование;

в) однокомнатный номер повышенной комфортности площадью более 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и (или) принятия пищи;

г) номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом.

14. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» номер «сюит» – это:

а) номер повышенной комфортности, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой), спальни), одна из которых имеет кухонное оборудование;

в) однокомнатный номер повышенной комфортности площадью более 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и (или) принятия пищи;

г) номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом.

15. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» номер «студия» – это:

а) номер повышенной комфортности, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой), спальни), одна из которых имеет кухонное оборудование;

в) однокомнатный номер повышенной комфортности площадью более 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и (или) принятия пищи;

г) номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом.

16. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» номером первой категории признается:

а) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной (двумя) кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной (двумя) кроватями, с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

в) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью 6 м<sup>2</sup> из расчета на одно-

го проживающего, в здании круглогодичного функционирования, с площадью 4,5 м<sup>2</sup> из расчета на одного проживающего в здании сезонного функционирования;

г) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью 6 м<sup>2</sup> из расчета на одного проживающего в здании круглогодичного функционирования, с площадью 4,5 м<sup>2</sup> из расчета на одного проживающего в здании сезонного функционирования.

17. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» номером второй категории признается:

а) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной (двумя) кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной (двумя) кроватями, с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

в) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью 6 м<sup>2</sup> из расчета на одного проживающего в здании круглогодичного функционирования, с площадью 4,5 м<sup>2</sup> из расчета на одного проживающего в здании сезонного функционирования;

г) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью 6 м<sup>2</sup> из расчета на одного проживающего в здании круглогодичного функционирования, с площадью 4,5 м<sup>2</sup> из расчета на одного проживающего в здании сезонного функционирования.

18. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» номером третьей категории признается:

а) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной (двумя) кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной (двумя) кроватями, с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

в) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью  $6 \text{ м}^2$  из расчета на одного проживающего в здании круглогодичного функционирования, с площадью  $4,5 \text{ м}^2$  из расчета на одного проживающего в здании сезонного функционирования;

г) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью  $6 \text{ м}^2$  из расчета на одного проживающего в здании круглогодичного функционирования; с площадью  $4,5 \text{ м}^2$  из расчета на одного проживающего в здании сезонного функционирования.

19. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» номером четвертой категории признается:

а) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной (двумя) кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной (двумя) кроватями, с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

в) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью  $6 \text{ м}^2$  из расчета на одного проживающего в здании круглогодичного функционирования, с площадью  $4,5 \text{ м}^2$  из расчета на одного проживающего в здании сезонного функционирования;

г) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью  $6 \text{ м}^2$  из расчета на одного проживающего в здании круглогодичного функционирования, с площадью  $4,5 \text{ м}^2$  из расчета на одного проживающего в здании сезонного функционирования.

20. Гостиницы и аналогичные средства размещения включают:

а) туристские стоянки;

б) мотели;

в) дома охотника;

г) общежития;

д) санатории;

е) гостиницы.

21. Средства размещения должны иметь:

- а) освещение;
- б) телефонную связь;
- в) водоснабжение и канализацию;
- г) отопление;
- д) вентиляцию;
- е) лифт.

22. Минимальная площадь в жилой комнате на одно место в средствах размещения для круглогодичного функционирования:

- а) должна составлять не менее  $6 \text{ м}^2$ ;
- б) должна составлять не более  $6 \text{ м}^2$ ;
- в) не ограничена.

23. Минимальная площадь в жилой комнате на одно место в средствах размещения для сезонного (летнего) функционирования:

- а) должна составлять не менее  $4,5 \text{ м}^2$ ;
- б) должна составлять не более  $4,5 \text{ м}^2$ ;
- в) не ограничена.

24. В минимальный набор мебели и инвентаря в жилой комнате входят:

- а) телефон;
- б) кровать;
- в) стол;
- г) холодильник;
- д) замок.

25. В соответствии с СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» санузел в номере должен быть оборудован:

- а) унитазом;
- б) ванной;
- в) душем;
- г) умывальником;
- д) зеркалом над умывальником;
- е) полкой для туалетных принадлежностей;
- ж) полотенцедержателем;
- з) крючками для одежды;
- и) корзиной для мусора.

26. В индивидуальных средствах размещения минимальный перечень услуг включает:

- а) ежедневную уборку жилой комнаты;
- б) смену постельного белья не менее одного раза в неделю;
- в) смену полотенец не менее одного раза в три дня;
- г) пользование электро- (газовой) плитой;
- д) пользование холодильником;
- е) приготовление пищи;
- ж) уборку санузла.

27. В коллективных средствах размещения минимальный перечень услуг включает:

- а) смену постельного белья не менее одного раза в неделю;
- б) смену полотенец не менее одного раза в три дня;
- в) пользование электро- (газовой) плитой;
- г) пользование холодильником;
- д) приготовление пищи;
- е) уборку санузла.

28. Классификация гостиничных предприятий по месторасположению включает:

- а) гостиницы, расположенные в черте города (в центре, на окраине);
- б) гостиницы, расположенные на морском побережье (на расстоянии 50, 100, 150, 200, 250, 300 м до моря);
- в) гостиницы, расположенные в горах.

29. Классификация гостиничных предприятий по продолжительности работы включает:

- а) гостиницы, работающие круглогодично;
- б) гостиницы, работающие два сезона;
- в) односезонные гостиницы.

30. Классификация гостиничных предприятий по обеспечению питанием включает:

- а) гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение и трехразовое питание);
- б) гостиницы, предлагающие только размещение;
- в) гостиницы, предлагающие размещение и завтрак.

31. Классификация гостиничных предприятий по продолжительности пребывания гостей различает:

- а) гостиницы для длительного пребывания клиентов;
- б) гостиницы для кратковременного пребывания клиентов.

32. Уровень комфорта гостиничных предприятий определяется следующими критериями:

а) состоянием номерного фонда (площадью номеров ( $m^2$ ), долей одноместных (одноконкатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличием коммунальных удобств и т. д.);

б) состоянием мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т. п.;

в) наличием и состоянием предприятий питания (ресторанов, кафе, баров и т. п.);

г) состоянием здания, подъездных путей, обустройством прилегающей к гостинице территории;

д) информационным обеспечением и техническим оснащением, в том числе наличием телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т. д.;

е) обеспечением возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

33. Наиболее распространенной является следующая система классификации гостиниц:

а) система звезд, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд;

б) система букв (А, В, С, D);

в) система «корон», применяемая в Великобритании.

34. Классификация средств размещения (гостиницы и аналогичные предприятия), рекомендованная ВТО, включает:

а) гостиницы;

б) мотели;

в) пансионаты;

г) пляжные гостиницы;

д) клубы с гостиничными номерами;

е) гостевые дома;

ж) другие средства размещения.

35. Классификация средств размещения (коммерческие и социальные средства размещения), рекомендованная ВТО, включает:

- а) туристические базы;
- б) молодежные гостиницы;
- в) туристические гостиницы;
- г) туристические деревни;
- д) бунгало;
- е) другие средства размещения.

36. Классификация средств размещения (специализированные средства размещения), рекомендованная ВТО, включает:

- а) лечебные гостиницы;
- б) лагеря труда и отдыха;
- в) транспортные средства размещения;
- г) ботели (флотели);
- д) бастай;
- е) приюты, хижины;
- ж) альпотели.

37. Классификация частных средств размещения, рекомендованная ВТО, включает:

- а) частные жилища;
- б) арендованные комнаты в частных домах;
- в) арендованные помещения у агентских фирм;
- г) размещение у родственников и знакомых;
- д) другие средства размещения.

38. Управление гостиницами включает следующие формы:

- а) независимое управление;
- б) консорциумы;
- в) партнерство;
- г) аренда;
- д) синдицирование;
- е) управление по франшизе;
- ж) контракт на управление;
- з) кондоминиум;
- и) таймшер;
- к) концессия.



## Задания

**Задание 12.1.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» (приложение), определите категорию гостиницы.

Гостиница имеет площадь двухместного номера (14 м<sup>2</sup>), отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, дверь с внутренним предохранителем, освещение от потолочного, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащена односпальной кроватью размером 90 × 200 см, а также двухспальной кроватью размером 160 × 190 см. Имеется прямая телефонная связь с городской сетью, а также санузел во всех номерах.

**Задание 12.2.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

В гостинице имеются только одноместные и двухместные номера, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. В гостинице предоставляются услуги швейцара, обязательной круглосуточной подноски багажа; производится ежедневная уборка горничной в номере с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы; также предоставляются услуги бизнес-центра. Площадь санузла составляет 4,0 м<sup>2</sup>, площадь однокомнатного двухместного номера – 20 м<sup>2</sup> (после реконструкции).

**Задание 12.3.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 × 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, баннным халатом и тапочками. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

**Задание 12.4.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

В гостинице имеется отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Производится ежедневная уборка горничной в номере, смена постельного белья и полотенец один раз в три дня; предоставляется уют, гладильная доска; имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь во всех номерах. Санузел расположен не менее чем в половине номеров.

**Задание 12.5.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью во всех номерах. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами. В номерах имеются информационные материалы на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром. Окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00. Обслуживание питанием в номере производится круглосуточно.

**Задание 12.6.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

В общественных помещениях гостиницы имеется мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет круглосуточную работу службы приема, уборку горничной кроватей, химчистку (исполнение заказа в течение 12 ч), вручение гостям корреспонденции и др. Во всех номерах есть внутренняя телефонная связь. Смена постельного белья производится один раз в пять дней, полотенце – один раз в три дня.

**Задание 12.7.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

В гостинице предлагаются следующие услуги: мелкий ремонт одеж-

ды, вручение корреспонденции гостям; исполнение заказа в химчистке в течение суток, ежедневная уборка горничной в номере, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 07:00. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений есть медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера.

**Задание 12.8.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями, крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера составляет  $10 \text{ м}^2$ .

**Задание 12.9.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Имеется горячее водоснабжение от резервной подстанции на время аварии, оборудование для дополнительной фильтрации воды. Кондиционирование воздуха во всех помещениях происходит круглогодично. Во всех помещениях и лифтах есть радиотрансляция. Площадь однокомнатного одноместного номера составляет  $12 \text{ м}^2$ .

**Задание 12.10.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен все-

ми местами в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры односпальных кроватей составляют 90 × 200 см, двухспальных – 200 × 200 см. Предоставляются разнообразные услуги, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола и телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы), подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

**Задание 12.11.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

Гостиница имеет следующее оснащение: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35 дБА, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80 × 190 см, а также двухспальными кроватями размером 160 × 190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Более 60% номерного фонда составляют одноместные и двухместные номера. Санузел в номере имеется не менее, чем в 25% номеров.

**Задание 12.12.** Пользуясь ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера (апартаменты). Информационные материалы в номере представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, рекламными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес-центр предлагает следующие услуги: электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стационарным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение суток. Площадь одноместного однокомнатного номера составляет 10 м<sup>2</sup>, двухместного – 14 м<sup>2</sup>.

**Задание 12.13.** Гостиница категории 3 звезды предоставляет гостям следующие услуги:

- наличие холодильника, телевизора, радиоприемника;
- наличие набора письменных принадлежностей;
- прямую телефонную связь из номера с городской сетью во всех номерах;
- санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна), из туалетных принадлежностей в расчете на каждого гостя имеется кусочек туалетного мыла, туалетная бумага, бумажные салфетки;

- смену белья один раз в три дня, ежедневную смену полотенец.

Предоставление каких видов услуг послужит основанием для присвоения данной гостинице категории 4 звезды?

**Задание 12.14.** Гостиница категории 4 звезды предоставляет гостям следующие услуги:

- круглогодичное кондиционирование воздуха во всех помещениях;
- прямую телефонную связь из номера с городской, междугородной, международной сетью во всех номерах;
- наличие будильного устройства (таймера);
- наличие телевизора с экраном не менее 37 см по диагонали, приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, дистанционным управлением;
- наличие мини-бара, мини-сейфа;
- наличие ковров в номерах;
- санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна), из туалетных принадлежностей в расчете на каждого гостя имеется кусочек туалетного мыла, туалетная бумага, махровые салфетки, шампунь, гель, лосьон, соль для ванны в фирменной упаковке;
- ежедневную смену белья и полотенец.

Предоставление каких видов услуг послужит основанием для присвоения данной гостинице категории 5 звезд?

### **Тема 13. Организация деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения**

#### ***План***

1. Типовая структура современной гостиницы.
2. Функции руководства высшего звена управления.
3. Основные службы гостиниц и их назначение.
4. Номерной фонд гостиниц.
5. Учет хозяйственной деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения.
6. Система взаимодействия современного отеля и туроператора.

#### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Службы бронирования, приема и размещения, эксплуатации номерного фонда, безопасности, отдел закупок, служба питания и др.

2. Классификация номеров и уровень комфорта.
3. Понятие номерного фонда. Вместимость номерного фонда.
4. Понятие «европейский стандарт классификации номеров».
5. Аренда и бронирование туроператором мест на различных условиях.
6. Первичная документация по оформлению услуг гостиничного типа.
7. Учет приобретения, хранения и использования форменной одежды, инвентаря, постельных принадлежностей и моющих средств.

### ***Задания***

***Задание 13.1.*** Подготовьте реферат на одну из предложенных тем:

1. Формы управления гостиничными предприятиями.
2. Архитектурные и технические решения гостиниц и других средств размещения.
3. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания.

***Задание 13.2.*** Владелец гостиницы получил от турагента половину всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

Ответьте на вопросы:

1. В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги?
2. Какой существует порядок действий, если оплата произведена в более поздние сроки?

***Задание 13.3.*** Турагент проинформировал администрацию гостиницы об аннуляции заявки на размещение половины участников группы туристов за 21 день до приезда.

Ответьте на вопросы:

1. Какой существует минимальный срок в случае аннуляции заявки на размещение менее половины группы?
2. Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?

***Задание 13.4.*** В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от турфирмы на бронирование гостиничных услуг.

Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

**Задание 13.5.** Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Ответьте на вопросы:

1. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом?
2. По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены?

**Задание 13.6.** Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения.

Ответьте на вопросы:

1. Своевременно ли оплатил счет турагент?
2. Какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?
3. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговоренное в гостиничном контракте?

**Задание 13.7.** Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги.

Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

**Задание 13.8.** Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Ответьте на вопросы:

1. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту?
2. В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

**Задание 13.9.** Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту.

Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

**Задание 13.10.** Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом.

Ответьте на вопросы:

1. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты?

2. Каков порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

**Задание 13.11.** Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Ответьте на вопросы.

1. Имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае?

2. Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

**Задание 13.12.** В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства.

Ответьте на вопросы:

1. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы?

2. Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

**Задание 13.13.** Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия список членов группы на размещение.

Ответьте на вопросы:

1. Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке?

2. Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы?

3. Как должен поступить владелец гостиницы, если группа туристов привезла список в день прибытия?



**Задание 13.14.** Владелец гостиницы получил от турагента половину всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

Ответьте на вопросы:

1. В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги?

2. Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

**Задание 13.15.** Турагент проинформировал владельца гостиницы об аннуляции заявки на размещение половины участников группы туристов за 21 день до приезда.

Ответьте на вопросы:

1. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее половины группы?

2. Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?

**Задание 13.16.** По причине неприбытия самолета из другого города группа туристов задержалась на одни сутки. Представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии.

Ответьте на вопросы:

1. Выплачивается ли в этом случае компенсация владельцу гостиницы?

2. Изменился бы порядок выплат, если бы турагентство не информировало гостиницу о позднем прибытии группы туристов?

## **Тема 14. Технология обслуживания в гостиницах и аналогичных средствах размещения**

### *План*

1. Фирменный стиль предприятия.
2. Значение сервисной деятельности для гостиничного хозяйства.
3. Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологий.
4. Заезд, регистрация и размещение клиентов.
5. Обслуживание гостей во время проживания.
6. Выезд гостя. Процедура выписки.
7. Инвентарь и технические средства обеспечения работы гостиниц.

8. Выбор метода ценообразования.
9. Безопасность бизнеса.
10. Общие правила обслуживания клиентов.

### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Бронирование.
2. Организация приема и размещения.
3. Организация обслуживания номеров в гостинице. Дополнительные услуги.
4. Порядок расчета с клиентами.
5. Вопросы безопасности.
6. Тарифы и тарифная политика.
7. Рекламные материалы.
8. Этические нормы и правила обслуживания.

### ***Тест***

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Бронирование номеров может осуществляться:
  - а) по почте;
  - б) по факсу;
  - в) по телефону;
  - г) по Интернету.
  
2. Крайний срок бронирования номера до момента поселения потребителя гостиничных услуг:
  - а) составляет сутки;
  - б) составляет 12 ч;
  - в) составляет 2 ч;
  - г) составляет 1 ч;
  - д) отсутствует.
  
3. Срок действия брони завершается:
  - а) в полночь;
  - б) в 19 ч в день заезда;
  - в) во время, предусмотренное договором.

4. Плата за бронирование места в номере:

- а) взимается;
- б) не взимается.

5. Для заключения договора на предоставление гостиничных услуг в качестве документа, удостоверяющего личность гостя, могут быть предоставлены:

- а) паспорт;
- б) водительское удостоверение;
- в) свидетельство о рождении;
- г) военный билет.

6. Для определения размера платы за услуги в качестве расчетного часа:

- а) признается 12 ч прошлых суток;
- б) признаются сутки;
- в) признается 12 ч текущих суток;
- г) признается время, определенное индивидуально.

7. Если гость проживал менее суток, плата взимается:

- а) за количество часов проживания;
- б) за половину суток;
- в) за сутки.

8. В случае выезда потребителя после расчетного часа в течение 12 ч плата за проживание взимается:

- а) за количество часов проживания;
- б) за половину суток;
- в) за сутки.

9. В случае выезда потребителя после расчетного часа от 12 до 24 ч плата за проживание взимается:

- а) за количество часов проживания;
- б) за половину суток;
- в) за сутки.

10. Плата за проживание в гостинице детей в возрасте до 8 лет:

- а) взимается;
- б) не взимается с предоставлением отдельного места в номере вместе с родителями за счет прибыли гостиницы;
- в) не взимается при условии размещения их с родителями в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

11. При обнаружении недостатков оказываемых услуг потребитель вправе потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) равноценной замены услуг;
- в) соответствующего уменьшения платы за услуги;
- г) предоставления дополнительных услуг.

12. В августовский наплыв гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, в поселении нуждаются 5 человек. Наиболее оптимальным является следующее решение:

- а) отправить на такси за счет гостиницы в ближайший свободный отель (даже если эта гостиница находится в пяти минутах ходьбы);
- б) временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях;
- в) связаться с администраторами других гостиниц и порекомендовать клиентам обратиться в ближайшую, имеющую свободные места.

13. В сентябрьский наплыв гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, в поселении нуждаются 3–5 человек. Наиболее оптимальным является следующее решение:

- а) отправить на такси за счет гостиницы в ближайший свободный отель (даже если эта гостиница находится в пяти минутах ходьбы);
- б) временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях;
- в) связаться с администраторами других гостиниц и порекомендовать клиентам обратиться в ближайшую, имеющую свободные места.

14. Турист из Москвы, проживающий в одной из гостиниц Минска, потерял визитную карточку. Ключ от комнаты он сможет получить на основании:

- а) любого документа с фотографией;
- б) паспорта или военного билета;
- в) водительского удостоверения;
- г) удостоверения личности или военного билета.

15. Через несколько дней после поселения в номере клиента перестал работать телевизор. Право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу клиент:

- а) имеет, и его просьба будет удовлетворена;
- б) имеет, но возврат денег произведен не будет;
- в) имеет, если неисправность не будет устранена в течение трех суток;
- г) не имеет, так как это непредвиденные обстоятельства.

16. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорийностью гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Бесплатно сменить белье или полотенце ранее установленного срока:

- а) нельзя;
- б) можно при его сильном загрязнении;
- в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
- г) можно при любом заболевании гостя.

17. За дополнительную плату потребителю предоставляются следующие услуги:

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции;
- г) побудка к определенному времени;
- д) копирование документов;
- е) стирка и глажение;
- ж) мелкий ремонт одежды.

18. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей:

- а) отвечает в любом случае;
- б) не отвечает ни при каких обстоятельствах;
- в) отвечает, но только при заключении письменного договора с клиентом;
- г) отвечает даже без заключения письменного договора при условии помещения их в предоставленный индивидуальный сейф.

19. При обнаружении в номере клиента на видном месте выключенного кипятильника необходимо:

- а) изъять его и провести с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
- б) не изымать кипятильник, но провести беседу с клиентом;
- в) не изымать кипятильник, но предложить чай, приготовленный вами;
- г) не обращать внимания.

20. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт. Акт о забытых при выезде вещах:

- а) составляется в одном экземпляре;
- б) составляется в двух экземплярах;
- в) составляется в трех экземплярах;
- г) составляется в четырех экземплярах;
- д) не составляется.

21. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. При составлении акта о пропавших из номера вещах присутствует:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

22. При уборке номера после выезда проживающего на туалетной полочке в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы. В акте о забытых при выезде вещах:

- а) не надо указывать цвет металлических часов;
- б) надо указывать цвет металлических часов;
- в) надо указывать цвет металлических часов, но только в тех случаях, когда одновременно (или в течение двух-трех недель) на этаже или в другом месте также были забыты часы.

23. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека. Он должен:

- а) обязательно спросить, кого и из какого номера он хочет видеть;
- б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера;
- в) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.

24. В номере находится больной. Сотрудники гостиницы по его просьбе:

- а) должны приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента, это их обязанность;
- б) не должны приобретать в аптеке лекарства за счет средств клиента, это не предусмотрено правилами;
- в) должны приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента, если есть возможность оставить рабочее место.

25. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги. Стоимость похищенных из номера ювелирных украшений:

- а) возмещается клиенту в сумме, равной заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;
- б) возмещается клиенту в сумме, равной расценкам за лом драгоценных металлов;
- в) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;
- г) не возмещается.

26. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. О времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный гостем день:

- а) всегда следует спрашивать;
- б) следует спрашивать только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт, следует выяснить этот вопрос у администратора.

27. Во время уборки номера горничная:

- а) обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно обязана проверять телевизор, холодильник, радио, освещение;
- в) один раз в три дня обязана проверять телевизор, холодильник, радио, освещение;
- г) один раз в неделю обязана проверять телевизор, холодильник, радио, освещение;
- д) не обязана проверять телевизор, холодильник, радио, освещение.

28. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. При уборке номера:

- а) нельзя собирать вещи и убирать их в чемодан;
- б) можно собирать вещи и убирать их в чемодан.

29. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место; брюки, сорочку повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку.

Горничная:

- а) поступила неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) поступила правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) поступила неправильно, вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г) поступила правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

30. После того, как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо:

- а) в первую очередь показать ванную комнату;
- б) в первую очередь открыть все шторы;
- в) в первую очередь проверить, работает ли телефон;
- г) в первую очередь открыть дверцы шкафа;
- д) в первую очередь придвинуть к гостю стул;
- е) ничего не делать.

31. После того, как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время:

- а) необходимо в первую очередь включить все осветительные приборы;
- б) необходимо в первую очередь включить только верхнее освещение;
- в) необходимо в первую очередь включить только прикроватные светильники или настольную лампу;
- г) нет необходимости что-либо делать.

32. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях. В этом случае ей необходимо:

- а) требовать устного объяснения от клиента;
- б) требовать письменного объяснения от клиента;
- в) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- г) сообщить об этом дежурному администратору.

33. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. В этом случае ей необходимо:

- а) сообщить об этом дежурному администратору;
- б) сообщить об этом директору гостиницы;
- в) немедленно сообщить в милицию;
- г) изъять оружие и сдать его директору или его заместителю.



34. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. В первую очередь служащим необходимо:

- а) вызвать пожарную команду;
- б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
- в) использовать огнетушители;
- г) обесточить помещение, из которого идет дым.

35. Если при пожаре вы будите клиента, необходимо:

- а) громко непрерывно стучать в дверь;
- б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
- в) ударить в дверь три раза кулаком и ногой, три раза позвать;
- г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.

36. Если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа, администратор гостиницы должен:

- а) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
- б) безусловно выполнить его просьбу;
- в) предложить одноместный номер;
- г) под любым предлогом отказать;
- д) посоветовать не реагировать.

37. Главная функция администратора – это:

- а) распределение номеров;
- б) работа непосредственно с клиентами;
- в) выдача справок и информации по гостинице;
- г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы;
- д) управление персоналом.

38. Размещение гостей в пределах этажа и на разных этажах:

- а) должно определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пара с маленьким ребенком и т. д.);
- б) не должно определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пара с маленьким ребенком и т. д.);
- в) должно определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пара с маленьким ребенком и т. д.), но это не всегда возможно.

39. Тургруппу целесообразно разместить:

- а) на нижних этажах;
- б) на верхних этажах.

### **Задания**

**Задание 14.1.** Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок до трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Укажите, какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в пик сезона.

**Задание 14.2.** Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании следующих данных:

- одноместный номер стоимостью 50 усл. ед.;
- заезд 10 марта в 18:00;
- выезд 14 марта в 07:00.

**Задание 14.3.** Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании следующих данных:

- апартаменты стоимостью 450 усл. ед.;
- заезд 21 августа в 05:00;
- выезд 24 августа в 22:00.

**Задание 14.4.** Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании следующих данных:

- двухместный номер стоимостью 70 усл. ед.;
- заезд двух гостей 15 апреля в 18:00;
- выезд 15 апреля в 22:00.

**Задание 14.5.** Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании следующих данных:

- двухместный номер стоимостью 70 усл. ед.;
- заезд одного гостя 7 декабря в 21:00;
- выезд 10 декабря в 15:00.

**Задание 14.6.** Подготовьте реферат на одну из предложенных тем:

1. Порядок формирования тарифов на номера. Платежи, система скидок.

2. Первичная документация по оформлению услуг гостиничного типа.

3. Порядок резервирования (бронирования) мест, приема и размещения (заезд), регистрации.

4. Порядок ведения ключевого хозяйства.

5. Порядок обслуживания во время проживания. Уборка, ее виды и последовательность.

6. Вопросы организации работы бизнес-центра, оздоровительного центра, сервис-бюро, парикмахерской, рум-сервиса, службы ресторанов, баров, операторов телефонной связи и др.

**Задание 14.7.** В гостинице имеется 100 мест, в планируемом году период работы составит 365 дней. Определите эксплуатационную программу гостиницы в планируемом периоде, если на основе анализа за ряд последних лет коэффициент использования максимальной пропускной способности запланирован в размере 0,9.

**Задание 14.8.** В гостинице имеется 300 номеров, в ней проживают 265 гостей, 220 номеров гостиницы заполнены, а остальные 80 заняты двумя и более гостями. Определите коэффициент заполняемости номеров гостиницы и коэффициент фактического заполнения гостиницы.

Сделайте выводы, если известно, что в прошлом отчетном периоде коэффициент фактического заполнения гостиницы составил 62%.

**Задание 14.9.** На начало планируемого года в гостинице имелось 500 мест. С 1 мая планируемого периода после проведения реконструкции число мест увеличится на 20. Запланированные простои составят 45 дней.

Определите коэффициент вместимости гостиницы. Сделайте выводы.

**Задание 14.10.** Определите тариф за номер в гостинице на основании следующих данных:

- стоимость строительства отеля – 1 820 млн р.;
- желаемая прибыль на вложенный капитал – 15%;
- годовая сумма затрат на содержание отеля – 300 млн р.;
- число номеров в отеле – 100;
- коэффициент загрузки – 0,66.

**Задание 14.11.** Имеются данные о работе отеля. Оцените показатели его деятельности в динамике (таблица 1). Сравните полученные данные со средними мировыми уровнями рассчитанных показателей.

Таблица 1 – **Информация о работе отеля**

Показатель	Прошлый год	Отчетный год
Располагаемые номера, ед.	150	150
Располагаемые кровати, шт.	375	360
Количество проданных номеров, ед.	31 760	39 628
Количество проданных кроватей, шт.	57 640	75 295
Выручка от оказания гостиничных услуг, млн р.	5 476	8 659

**Задание 14.12.** Проведите расчет спроса на койко-место в 2016 г. для размещения туристов на основании следующих данных:

- планируемое количество туристов – 160 тыс. чел. (в том числе 12% туристов возможно воспользуются некоммерческими средствами размещения);

- средняя продолжительность пребывания в гостинице – 10 ночей. Гостиницы работают без выходных.

**Задание 14.13.** В гостинице действует единый расчетный час – 12:00. Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании данных, приведенных в таблице 2.

Таблица 2 – **Информация о стоимости и длительности проживания в гостинице**

Тип номера	Стоимость, усл. ед.	Количество проживающих	Дата и время заезда	Время выезда (25.08.2015 г.)
Одноместный номер	50	1	24.08.2015 г. 13:00	07:00
Апартаменты	450	4	21.08.2015 г. 05:00	22:30
Двухместный номер	80	Два взрослых и ребенок 4 лет	15.08.2015 г.	13:30

**Задание 14.14.** Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в

низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Укажите, какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик.

**Задание 14.15.** Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока.

Укажите, кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы.

**Задание 14.16.** Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку и турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано.

Ответьте на вопросы.

1. Кто, в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы?

2. Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте?

**Задание 14.17.** Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Владивостока. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки.

Ответьте на вопросы.

1. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае?

2. Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?

**Задание 14.18.** Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом (с 12:00 текущих суток по местному времени).

Укажите, каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, например с 00:00 до 12:00.

**Задание 14.19.** В одной из гостиниц Гомеля клиент задержался с выездом до 15:00 по местному времени.

Назовите порядок оплаты за проживание в этом случае.

**Задание 14.20.** Группа туристов заехала в гостиницу в 20:00, а выехала по истечении трех суток в 18:00 по местному времени.

Укажите, каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода.

**Задание 14.21.** Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14:00. Прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 ч после расчетного часа.

Укажите, как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае.

**Задание 14.22.** Укажите, имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом.

**Задание 14.23.** В гостинице категории 1 звезда имеется 87 номеров на 140 койко-мест, в том числе 16 однокомнатных одноместных номеров 1-го разряда, 27 однокомнатных двухместных номеров 1-го разряда, 18 однокомнатных одноместных номеров 2-го разряда, 20 однокомнатных двухместных номеров 2-го разряда, 6 однокомнатных двухместных номеров 3 разряда.

Используя Нормативы численности руководителей, специалистов, служащих, рабочих гостиничного хозяйства и работников общественного питания по обслуживанию гостиниц, определите потребность гостиницы в горничных, работающих в первую смену, если сменный фонд рабочего времени составляет 8 часов, а коэффициент, учитывающий планируемые невыходы горничных, для данной гостиницы составляет 1,2.

## **Тема 15. Оценка качества гостиничного обслуживания**

### ***План***

1. Изучение конъюнктуры рынка гостиничных услуг.
2. Конкурентоспособность гостиничного продукта.
3. Новые тенденции на рынке гостиничных услуг.
4. Качество гостиничного бизнеса и гостиничных услуг.
5. Условия успешной организации труда.
6. Работа с персоналом.
7. Культура обслуживания. Служебный этикет.

## ***Вопросы для самоподготовки***

1. Конкурентная среда гостиничного бизнеса.
2. Понятие и подходы к оценке конкурентоспособности гостиничного продукта.
3. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги.
4. Компьютеризация гостиничного бизнеса.
5. Качество услуги с точки зрения предприятия и позиций потребителя.
6. Понятие и показатели качества гостиничных услуг. Качество гостиничных услуг с точки зрения предприятия и позиций потребителя.
7. Факторы формирования качества гостиничных услуг.
8. Контроль качества оказываемых гостиничных услуг: задачи, формы и функции.
9. Культура обслуживания как элемент качества услуг. Показатели качества обслуживания гостей.
10. Книга замечаний и предложений. Порядок работы с замечаниями и предложениями гостей.
11. Всеобщее управление качеством.
12. Понятие и роль стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг.
13. Должностные инструкции персонала гостиниц.
14. Особенности характера, необходимые работнику сферы обслуживания.
15. Манера поведения, внешний вид и культура речи персонала.

## ***Задания***

***Задание 15.1.*** ЗАО «Сатурн» работает на рынке пять лет. Владеет гостиницей категории 4 звезды (100 номеров), принимает в основном деловых туристов. За это время ЗАО «Сатурн» успешно положительно зарекомендовать себя в деловых кругах.

Сложилась следующая ситуация: на рынке гостиничных услуг города появилась новая конкурирующая гостиница. Цены на номера в данной гостинице на 10% ниже, чем у ЗАО «Сатурн».

Ответьте на вопросы:

1. Какие действия должно предпринять ЗАО «Сатурн»?
2. Какую информацию ЗАО «Сатурн» будет использовать для решения возникшей проблемы?

3. Почему для получения лучшего результата необходимо использовать как качественную, так и количественную информацию?

4. Как принятое вами решение может отразиться на деятельности организации в целом и на ее сотрудниках?

5. Какие факторы повлияют на качество и эффективность управленческого решения?

6. Каково будет влияние личностных оценок руководителя, среды принятия решения, информационных, поведенческих ограничений на процесс принятия управленческих решений?

7. Какова будет ответственность в случае принятия неверного, непродуманного, необоснованного управленческого решения? К чему это может привести?

**Задание 15.2.** Подготовьте реферат на одну из предложенных тем:

1. Опыт набора и обучения персонала гостиницы (аналогичного средства размещения).

2. Должностные инструкции персонала гостиниц и аналогичных средств размещения.

3. Технические средства обеспечения работы службы, оргтехника.

## **Раздел IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ДРУГИХ ВИДОВ УСЛУГ**

### **Тема 16. Организация оказания услуг общественного питания**

#### ***План***

1. Сущность и классификация услуг общественного питания.

2. Законодательная и правовая база организации обслуживания в общественном питании.

3. Классификация объектов общественного питания и их характеристика.

4. Материально-техническая база общественного питания.

5. Направления развития услуг общественного питания в Республике Беларусь.

#### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Размещение объектов общественного питания.

2. Музыкально-развлекательные программы и их техническое обеспечение.



3. Организация обслуживания клиентов в номерах гостиницы.
4. Обслуживание туристов и участников массовых мероприятий.
5. Мероприятия, проводимые в ресторане.
6. Технология обслуживания клиентов.

### *Задание*

Используя Инструкцию по классификации торговых объектов общественного питания, утвержденную постановлением М-ва торговли Республики Беларусь от 4 окт. 2012 г. № 26, определите тип и нацеленную категорию объекта общественного питания.

На территории объекта общественного питания имеется автостоянка. Оформлена световая вывеска с декоративными элементами. В состав помещений для потребителей входят аванзал, гардероб, туалетные комнаты. В центре основного зала оборудована танцевальная площадка площадью 12 м<sup>2</sup>. Зал и помещения для потребителей оформлены с использованием изысканных декоративных элементов, оснащены системой кондиционирования воздуха. В зале расположена мебель повышенной комфортности, соответствующая интерьеру. Обслуживание осуществляется официантами, барменами. Организовано выступление вокально-инструментальных ансамблей. Меню подается с эмблемой заведения. Ассортиментный перечень холодных блюд и закусок составляет 18 наименований, горячих блюд – 13, напитков – 10.

Укажите, какие мероприятия следует провести для изменения типа объекта общественного питания.

## **Тема 17. Психология труда работников общественного питания**

### *План*

1. Особенности труда работников общественного питания.
2. Основные этапы обслуживания посетителей.
3. Формирование реакции на поведение потребителя.

### *Вопросы для самоподготовки*

1. Особенности труда работника контактной зоны.
2. Подготовка к обслуживанию.
3. Встреча и размещение гостей.

4. Прием и выполнение заказа.
5. Расчет с потребителем.

### ***Задания***

***Задание 17.1.*** На стол подан бульон в чашке, а к нему – ложка. Бульон обычно пьют через край чашки. Тогда для чего нужна ложка?

Поясните, как официант должен подать бульон, как следует себя вести потребителю.

***Задание 17.2.*** В ресторан пришли парень с девушкой. Укажите, как следует поступить официанту: где их разместить, кому подать меню, у кого принимать заказ, кому принести счет.

***Задание 17.3.*** В ресторан пришла компания людей. Укажите, как следует поступить официанту: где их разместить, кому подать меню, у кого принимать заказ, кому принести счет.

## **Тема 18. Организация бытового обслуживания**

### ***План***

1. Сфера бытового обслуживания.
2. Понятие и виды бытовых услуг.
3. Нормативно-правовая база в бытовом обслуживании.
4. Развитие бытового обслуживания населения в Республике Беларусь.

### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Состояние и перспективы развития бытовых услуг.
2. Сертификация и стандартизация бытовых услуг.
3. Особенности организации различных бытовых услуг.

### ***Тест***

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Бытовые услуги – это:
  - а) действие исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;

- б) договор между потребителем и исполнителем об оказании бытовых услуг;
- в) деятельность организации по оказанию услуг населению.

2. К бытовым услугам не относятся:

- а) ремонт обуви;
- б) провоз багажа и грузов на транспорте общего пользования;
- в) пошив и вязание трикотажных изделий;
- г) изготовление мебели;
- д) услуги бань и душевых;
- е) услуги телевидения;
- ж) услуги по вывозке и обезвреживанию твердых бытовых отходов.

### *Задания*

**Задание 18.1.** Составьте технологическую цепочку одной из бытовых услуг.

**Задание 18.2.** По данным, приведенным в таблице 3, определите время производства услуг при изготовлении верхней женской одежды с одной примеркой. Сменный выпуск – 7 изделий.

Таблица 3 – Исходные данные для расчета времени производства услуг

Этапы производства услуг	Затраты времени, ч	Численность рабочих, чел.	Количество одновременно обрабатываемых изделий на 1 рабочем месте, шт.	Количество изделий, находящихся между рабочими местами, шт.	Длительность производственного пролеживания, дней
Раскрой ткани верха	1,05	2	1	2	1
Раскрой ткани подкладки и комплектовка с прокладочными деталями	0,25	1	1	2	–
Подготовка изделия к примерке	2,47	3	1	2	1
Проведение примерки	0,54	1	1	2	–
Обмелка деталей верха после примерки	0,304	1	1	2	1
Пошив изделия после примерки	15,2	8	1	2	2

**Задание 18.3.** Определите время производства услуг на этапе пошива изделия после примерки при изготовлении мужского демисезонного пальто. Сменный выпуск составляет 20 шт., выработка на одного работника – 0,9 шт., продолжительность смены – 8 ч; количество изделий, обрабатываемых на 1 рабочем месте, – 1; количество изделий, находящихся между рабочими местами, – 2; длительность производственного пролеживания – 1 день.

**Задание 18.4.** Определите минимальный размер парикмахерской, помещения для посетителей, зала обслуживания, количество сушильных аппаратов, если планируется, что на смене должно работать 3 мастера в женском зале и 2 в мужском. Предполагается установка маникюрного столика в женском зале.

**Задание 18.5.** Определите минимальную площадь помещения, которую необходимо арендовать для открытия парикмахерской, если планируется работа женского зала на 2 рабочих места, мужского зала на 2 рабочих места, кабинета маникюра, косметического кабинета.

Необходимо учесть наличие всех требуемых подсобных помещений согласно постановлению Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 13 февр. 2009 г. № 13 «Об утверждении Санитарных норм, правил и гигиенических нормативов (СанПин) «Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию парикмахерских».

**Задание 18.6.** В парикмахерской имеется 1 зал площадью 30 м<sup>2</sup>. В нем оборудовано 1 рабочее место женского и 1 рабочее место мужского мастера, имеется 2 мойки и 2 аппарата для сушки волос.

Используя СанПин «Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию парикмахерских», определите, есть ли возможность создания дополнительного рабочего места женского мастера. Укажите, какие дополнительные затраты необходимо для этого произвести.

**Задание 18.7.** Площадь женского зала парикмахерской составляет 35 м<sup>2</sup>. В зале оборудовано 2 рабочих места, имеется 2 мойки, 1 аппарат для сушки волос. Используя СанПин «Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию парикмахерских», выясните, есть ли в парикмахерской резервы для создания дополнительного рабочего места. Укажите, какие дополнительные затраты необходимо для этого произвести.

**Задание 18.8.** Используя Систему государственных социальных стандартов по обслуживанию населения Республики Беларусь и статистические данные по стране, определите, в каких районах Гомельской области необходимо открытие парикмахерских.

**Задание 18.9.** Используя «Инструкцию о порядке отнесения объектов бытового обслуживания населения, оказывающих отдельные виды услуг, к разрядам», утвержденную постановлением Министерства торговли Республики Беларусь от 16 нояб. 2006 г. № 37, определите разряд нижеприведенного объекта бытового обслуживания населения по ремонту, пошиву и вязанию трикотажных изделий.

При входе в помещение имеется вывеска со световыми элементами оформления. Слева от входа расположены примерочные кабины. На журнальном столике имеется информация о направлениях моды (журналы мод, каталоги, рисунки, альбомы), на стенде представлена информация об артикулах, ценах, составе сырья. В штате организации работают 2 художника-модельера, 3 закройщика 6-го разряда, 3 швеи 5-го разряда и 2 вязальщицы 4-го разряда. Все работники одеты в форменную одежду, имеют нагрудные знаки.

Укажите, какие мероприятия следует провести для предоставления разряда более высокой категории.

## **Тема 19. Организация других видов услуг**

### ***План***

1. Потребительская кооперация как производитель платных услуг.
2. Организация и развитие агроуслуг.
3. Развитие производственных услуг.
4. Транспортные услуги.
5. Развитие деловых услуг.

### ***Вопросы для самоподготовки***

1. Экономико-организационные основы центра кооперативных участков, его основные задачи и функции.
2. Услуги автомобильного, железнодорожного и водного транспорта. Услуги связи.
3. Риэлтерские, банковские и финансовые услуги, услуги страхования, информационные и консалтинговые услуги.

## *Тест*

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Организациями потребительской кооперации не оказываются следующие услуги:

- а) размол зерна;
- б) медицинские услуги;
- в) рекламные услуги;
- г) бытовые услуги.

2. При организации транспортных услуг в потребительской кооперации используется:

- а) автомобильный транспорт;
- б) гужевой транспорт;
- в) железнодорожный транспорт;
- г) воздушный транспорт.

3. Центры кооперативных участков оказывают следующие виды услуг:

- а) пошив одежды;
- б) размол зерна;
- в) вспашка огородов;
- г) ремонт автомобилей.

4. В потребительской кооперации оказанием платных услуг занимаются:

- а) центры кооперативных участков;
- б) туристические агентства;
- в) оздоровительные центры.

5. Основной целью любой организации потребительской кооперации является:

- а) получение прибыли;
- б) расширение рынка;
- в) обслуживание пайщиков.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

**Бурменко, Т. Д.** Сфера услуг: экономика : учеб. пособие / Т. Д. Бурменко, Н. Н. Даниленко, Т. А. Туренко ; под ред. Т. Д. Бурменко. – М. : Кнорус, 2007. – 328 с.

**Бутко, И. И.** Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 384 с.

**Гостиничные** комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие / В. А. Романов [и др.]. – М. : МарТ, 2007. – 224 с.

**Грачева, О. Ю.** Организация туристического бизнеса. Технология создания турпродукта / О. Ю. Грачева. – М. : Дашков и К°, 2009. – 276 с.

**Джум, Т. А.** Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – М. : Магистр, 2012. – 400 с.

**Еременко, М. М.** Организация общественного питания : учеб.-метод. пособие / М. М. Еременко, С. В. Стасюкевич, И. В. Уриш. – Минск : БГЭУ, 2008. – 173 с.

**Организация** туризма : учеб. пособие / А. П. Дурович [и др.] ; под общ. ред. А. П. Дуровича. – Минск : Новое знание, 2008. – 640 с.

**Скобкин, С. С.** Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2015. – 496 с.

**Слюсарева, Е. А.** Организация обслуживания в сфере услуг : пособие / Е. А. Слюсарева. – Гомель : Бел. торгово-экон. ун-т потребит. кооп., 2011.

**Сорокина, А. В.** Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М, 2007. – 304 с.

**Тимохина, Т. Л.** Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М. : Форум : Инфра-М, 2008. – 352 с.

**Туризм** и гостиничное хозяйство : учеб. пособие / Л. П. Шматько [и др.] ; под общ. ред. Л. П. Шматько. – Ростов н/Д : Феникс : МарТ, 2010. – 352 с.

**Филипповский, Е. Е.** Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.

### *Дополнительная литература*

**Аванесова, Г. А.** Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 318 с.

**Алексеевко, И. В.** Организация сервисной деятельности на предприятиях по пошиву и ремонту изделий из кожи и меха : учеб. пособие / И. В. Алексеевко, Л. С. Панченкова, Г. И. Илюхина. – М. : Форум, 2007. – 128 с.

**Басовский, Л. Е.** Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : Инфра-М, 2004. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

**Биржаков, М. Б.** Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 1999. – 192 с.

**Буйленко, В. Ф.** Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты : учеб. пособие / В. Ф. Буйленко. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 156 с.

**Ветитнев, А. М.** Курортное дело [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / А. М. Ветитнев, Л. Б. Журавлева. – М. : КноРус, 2008. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

**Волков, Ю. Ф.** Гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2009. – 637 с.

**Гойхман, О. Я.** Организация и проведение мероприятий : учеб. пособие / О. Я. Гойхман. – М. : Инфра-М, 2008. – 120 с.

**Государственная** программа развития туризма в Республике Беларусь на 2011–2015 годы : утв. постановлением Совета Министров Респ. Беларусь от 24 марта 2011 г. № 373 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

**Инструкция** о порядке классификации объектов общественного питания по типам и классам, установлении критериев отнесения объектов общественного питания к классам и подразделения их на типы : утв. постановлением М-ва торговли Респ. Беларусь от 29 июля 2014 г. № 29 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

**Инструкция** о порядке отнесения объектов бытового обслуживания населения, оказывающих отдельные виды услуг, к разрядам : утв. постановлением М-ва торговли Респ. Беларусь от 16 нояб. 2006 г. № 37 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

**Карнаухова, В. К.** Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под общ. ред. Ю. М. Краковского. – Ростов н/Д : МарТ : Феникс, 2010. – 254 с.

**Кислов, Д. В.** Организация и ведение бизнеса в сфере торговли и услуг / Д. В. Кислов, Б. Е. Башилов. – М. : Вершина, 2006. – 264 с.



**Косолапов, А. Б.** Туристское страноведение. Европа и Азия : учеб.-практ. пособие / А. Б. Косолапов. – М. : Кнорус, 2006. – 400 с.

**Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 года** [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.minpriroda.by/ru/site\\_menu/-legislation/nsur2020](http://www.minpriroda.by/ru/site_menu/-legislation/nsur2020). – Дата доступа : 10.01.2016.

**Об утверждении** Правил бытового обслуживания потребителей : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 14 дек. 2004 г. № 1590 (в ред. от 11 июля 2012 г.). // Нац. эконом. газ. – 2005. – 25 февр. – С. 6–17.

**Об утверждении** Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 7 апр. 2006 г. № 471 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 59. – С. 26–28.

**Общественное питание.** Термины и определения : СТБ 1209-2005. – Минск : Бел. ассоц. кулинаров, 2006. – 40 с.

**Общественное питание.** Требования к обслуживающему персоналу : ГОСТ 30524-97. – Введ. 01.01.01. – Минск : Госстандарт, 2001. – 18 с.

**О защите прав потребителей** : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-3 (в ред. от 4 янв. 2014 г.) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

**О туризме** : Закон Респ. Беларусь от 25 нояб. 1999 г. № 326-3 (в ред. от 22 дек. 2011 г.) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

**О разработке** национальной стратегии устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на 2011–2025 годы : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 24 апр. 2008 г. № 604 (в ред. постановления от 16 дек. 2008 г. № 1943) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

**Об утверждении** основных направлений социально-экономического развития Республики Беларусь на 2006–2015 годы : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 4 нояб. 2006 г. № 1475 (в ред. от 3 марта 2008 г. № 322, 16 мая 2008 г. № 693) // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

**Придорожный** сервис в Республике Беларусь: состояние и направления развития : моногр. / Н. В. Лацкевич [и др.]. – Гомель : Бел. торгово-экон. ун-т потребит. кооп., 2015. – 168 с.

**Санитарные** нормы, правила и гигиенические нормативы «Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию парикмахерских» : утв. постановлением М-ва здравоохранения Респ. Беларусь от 13 февр. 2009 г. № 17 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

**Сапожникова, Е. Н.** Страноведение: теория и методика туристского изучения : учеб пособие / Е. Н. Сапожникова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.

**Сенин, В. О.** Организация международного туризма : учеб. / В. О. Сенин. – М. : Финансы и статистика, 1999. – 400 с.

**Сервисная деятельность** : учеб. пособие / С. Н. Коробкова [и др.] ; под общ. ред. В. К. Романович. – СПб. : Питер, 2005. – 156 с.

**Скараманга, В. П.** Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.

**Средства размещения туристов.** Общие требования : СТБ 1353-2005. – Минск : Госстандарт, 2005. – 19 с.

**Туристско-экскурсионное** обслуживание. Классификация гостиниц : ГОСТ 28681.4-95 – Минск : Госстандарт, 2005. – 32 с.

**Услуги общественного питания.** Классификация. Номенклатура показателей : РД РБ 03180.52-2000. – Минск : Бел. ассоц. кулинаров, 2006. – 440 с.

**Услуги парикмахерских.** Общие технические требования: СТБ 1266-2005. – Минск : Госстандарт, 2005. – 12 с.

**Ушаков, Д. С.** Технологии выездного туризма : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. – М. : МарТ, 2007. – 384 с.

**Щербакова, С. А.** Международный туризм: экономика и география : учеб. пособие / С. А. Щербакова. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 144 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

ГОСТ 28681.4-95

### МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ

ТУРИСТСКО-ЭКСПУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

### КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

### МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ Минск

#### Предисловие

1. Разработан Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание».

Внесен управлением стандартизации и сертификации в сфере услуг Госстандарта России.

2. Принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол № 7 от 26 апреля 1995 г.).

За принятие проголосовали:

Наименование государства	Наименование национального органа по стандартизации
Азербайджанская Республика	Азгосстандарт
Республика Армения	Армгосстандарт
Республика Беларусь	Госстандарт Республики Беларусь
Республика Казахстан	Госстандарт Республики Казахстан
Кыргызская Республика	Кыргызстандарт
Республика Молдова	Молдовастандарт
Российская Федерация	Госстандарт России
Республика Таджикистан	Таджикстандарт
Туркменистан	Главгосслужба «Туркменстандартлары»
Республика Узбекистан	Узгосстандарт
Украина	Госстандарт Украины

## **1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Настоящий стандарт устанавливает классификацию гостиниц (мотелей) различных организационно-правовых форм вместимостью не менее 10 номеров.

Классификация не распространяется на дома и помещения, сдаваемые внаем для проживания.

Стандарт пригоден для применения в целях сертификации гостиниц (мотелей).

## **2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»;
- СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения»;
- ВСН 62-91 «Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения»;
- СанПиН 42-123-5774-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое»;
- Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования.

## **3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящем стандарте применяют следующие термины:

3.1. Гостиница – предприятие, предназначенное для временного проживания.

3.2. Мотель – гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги.

3.3. Условия обслуживания, качество услуги, уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания (по ГОСТ 28681.0).

3.4. Категория гостиницы (мотеля) – классификационная группировка, характеризующаяся определенным комплексом требований.

## **4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ**

4.1. Классификация гостиниц по категориям основана на комплексе требований к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания.

Категории обозначают символом «★» (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания. Гостиницы классифицируют по пяти категориям, мотели – по четырем. Высшую категорию гостиницы обозначают «★★★★★» низшую – «★», высшую категорию мотеля – «★★★★», низшую – «★».

4.2. Перечень требований классификации составлен с учетом СНиП 2.08.02, СанПиН 42-123-5774 и приведен в таблице.

Классификация гостиниц, мотелей (далее – гостиниц) содержит минимальные требования для отнесения к определенной категории:

4.3. Требования к гостиницам любой категории.

4.3.1. Гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта (в том числе автобусов), вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан – вывеску с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

4.3.2. Архитектурно-планировочные и строительные элементы гостиницы и используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02.

4.3.3. Гостиница должна располагаться в благоприятных экологических условиях.

4.3.4. При проживании в гостинице должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества.

В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

4.3.5. Гостиница должна быть оборудована системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.

4.3.6. В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

4.3.7. Все электрическое, газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с «Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования».

4.3.8. Гостиница должна быть оснащена инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

- горячее и холодное водоснабжение (круглосуточно); в районах с перебоями в водоснабжении необходимо иметь емкость для минимального запаса воды не менее чем на сутки;

- канализацию;

- отопление, поддерживающее температуру не ниже 18,5°C в жилых и общественных помещениях;

- вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в номера и общественные помещения;

- радиовещание и телевидение (подводка во все номера);

- телефонную связь;

- естественное освещение в номерах (не менее одного окна); искусственное, освещение обеспечивающее освещенность 100 лк при лампах накаливания, при люминисцентных лампах – 200 лк; в коридорах круглосуточное естественное или искусственное освещение.

4.3.9. При проектировании новых и реконструировании старых гостиниц (мотелей) необходимо предусматривать условия для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах, в соответствии с требованиями ВСН 62.

## Требования к гостиницам различных категорий

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
<i>Здание и прилегающая к нему территория</i>					
Вывеска: освещаемая или светящаяся светящаяся с эмблемой	×	×	×	×	×
Вход для гостей: отдельный от служебного входа с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля воздушно-тепловая завеса в ресторан (кафе, бар)	×	×	×	×	×
Вход к гостям: из гостиницы с улицы	×	×	×	×	×
Автостоянка: охраняемая, в гостиницах охраняемая, в мотелях или гараж количество мест от количества номеров, не менее: для гостиниц: 10 % 20 % 30 % для мотелей – 80 %	×	×	×	×	×
<i>Техническое оборудование</i>					
Аварийное освещение и энергоснабжение: аварийное освещение (аккумуляторы, фона- ри, свечи)	×	×			

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
стационарный генератор <sup>1</sup> , обеспечивающий основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 ч стационарный генератор, обеспечивающий работу всего			×	×	×
Горячее водоснабжение от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ			×	×	×
Оборудование для дополнительной фильтрации воды				×	×
Круглогодичное кондиционирование воздуха во всех помещениях				×	×
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях включая лифты				×	×
Лифт в здании: более одного этажа более двух этажей более трех этажей грузовой и пассажирский отдельно время ожидания не более: 30 с 45 с круглосуточный подъем и спуск служебный, отдельный от лифта для гостей					
Телефонная связь из номера: внутренняя (без выхода в город) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров внутренняя в 100% номеров прямая с городской сетью в 100% номеров					
	×				
		×			
			×		
	×	×	×	×	×
				×	×

<sup>1</sup> Не обязателен при использовании централизованного аварийного электроснабжения.



Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
прямая с городской, междугородной, международной сетью в 100% номеров				×	×
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим коллаком: городской, междугородный, международный	×	×	×	×	×
городской (не менее одного на этаж при отсутствии телефона в номере)	×	×			
<i>Номерной фонд</i>					
Мест в одно-двухместных номерах не менее: 60%	×				
80%		×			
100%			×	×	×
Многокомнатные номера (апартаменты) и (или) номера, которые могут быть соединены		×	×		
Многокомнатные номера (апартаменты)			×	×	
Площадь номера <sup>2</sup> (без учета площади санузла, лоджии, балкона), м <sup>2</sup> :					
Однокомнатного одноместного	Однокомнатного двухместного				
8	12		×	×	
10	14			×	
12 (16)	14 (20)			×	
14 (18)	16 (25)				×
Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета 6 м <sup>2</sup> на каждое дополнительное место	×	×			
Санузел в номере: умывальник, унитаз, ванна или душ:					

<sup>2</sup> В скобках указаны площади для строящихся и реконструируемых гостиниц.

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
не менее 25% номеров	×				
не менее 50% номеров		×			
100% номеров			×		
умывальник, унитаз, ванна в 100% номеров				×	×
дополнительный туалет для многокомнатных номеров				×	×
Номер без санузла, оборудуемый умывальником	×	×			
Площадь санузла:					
3,8 м <sup>2</sup>	×	×	×		
4,0 м <sup>2</sup>				×	
5,0 м <sup>2</sup>					×
<i>Техническое оснащение</i>					
Двери и замки:					
с внутренним предохранителем	×	×	×	×	×
замок повышенной секретности				×	×
глазок в двери					×
Охранная сигнализация или электронные средства контроля за безопасностью номера					×
Звукоизоляция:					
на уровне 35 дБА	×	×	×		
повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБА				×	×
Освещение:					
от потолочного (настенного) напольного светильника	×	×	×	×	×
прикроватный светильник	×	×	×	×	×
настольная лампа			×	×	×
светильник над умывальником	×	×	×	×	×
выключатель дистанционного управления всех источников света у изголовья кровати				×	×
Электророзетки:					
с указанием напряжения	×	×	×	×	×

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
разнопазовые				×	×
Отопление: термостат для индивидуальной регулировки температуры подогрев пола в ванной комнате				×	×
Регулятор кондиционирования воздуха				×	×
Телефонный аппарат: в апартаментах в каждой комнате в ванной комнате или кнопка вызова обслуживающего персонала		×	×	×	×
Будильное устройство (таймер)				×	×
Радиоприемник	×	×	×	×	×
Телевизор: в многокомнатных номерах по просьбе гостя цветной в каждом номере с экраном не менее 37 см по диагонали, приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, дистанционным управлением	×	×	×	×	×
Холодильник в многокомнатных номерах	×	×	×		
Мини-бар				×	×
Мини-сейф				×	×
<i>Оснащение мебелью и инвентарем</i>					
Кровать (минимальные размеры): односпальная (80 × 190 см) односпальная (90 × 200 см) двухспальная (160 × 190 см) двухспальная (160 × 200 см) двухспальная (200 × 200 см) детские кровати (по просьбе)	×	×	×	×	×

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с намотрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки льняные или хлопчатобумажные	×	×	×	×	×
Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия	×	×	×		
Ковры или ковровое покрытие пола				×	×
Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места	×	×	×	×	×
Шкаф: с полками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт. на место) допускается встроенный	×	×	×	×	×
Вешалка для верхней одежды и головных уборов	×	×	×	×	×
Стул (не менее одного): на гостя на комнату	×	×	×		
Кресло для отдыха: на гостя на номер					
Стол (письменный стол)	×	×			
Письменный стол с рабочим креслом			×	×	×
Журнальный столик				×	×
Полка (подставка) для багажа	×	×	×	×	×
Подставка под телевизор			×	×	×
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	×	×	×	×	×
Зеркало: в полный рост, в каждой комнате в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной (над умывальником)					
	×	×	×	×	×

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
Щетки (одежная, сапожная)	×	×	×	×	×
Ключ комбинированный (для открывания бутылок)	×	×	×	×	×
Графин, стаканы	×	×	×		
Набор посуды для мини-бара				×	×
Пепельницы	×	×	×	×	×
Информационные материалы в номере: на иностранных языках			×	×	×
телефонный справочник		×	×	×	×
перечень предоставляемых гостиницей услуг	×	×	×	×	×
рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией		×	×	×	×
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)			×	×	×
Противопожарная инструкция	×	×	×	×	×
Инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т. п.)	×	×	×	×	×
<i>Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера</i>					
Зеркало: над умывальником	×	×	×		
большого размера или зеркальная стенка				×	×
косметическое для бритья и макияжа				×	×
Полка для туалетных принадлежностей	×	×	×	×	×
Занавес для ванной			×	×	×
Коврик	×	×	×	×	×
Фен для сушки волос					×
Полотенцедержатель, крючки для одежды	×	×	×	×	×
Полотенца (на каждого гостя): не менее двух	×	×			

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
не менее трех			×		
не менее пяти				×	×
в том числе банное	×	×	×	×	×
Махровая простыня (в апартаментах)			×		
Халат банный (на каждого гостя)					×
Шапочка банная (на каждого гостя)			×	×	×
Тапочки банные (на каждого гостя)					×
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере потребления):					
туалетное мыло	×	×	×	×	×
в фирменной упаковке			×	×	×
шампунь, гель, лосьон, соль для ванны				×	×
Салфетки:					
бумажные			×	×	×
махровые				×	×
Туалетная бумага (с резервным рулоном)	×	×	×	×	×
Держатель для туалетной бумаги	×	×	×	×	×
Крышка для унитаза	×	×	×	×	×
Щетка для унитаза (в футляре)	×	×	×	×	×
Корзина для мусора	×	×	×	×	×
Пакеты для предметов гигиены		×	×	×	×
Пакеты прачечной, химчистки			×	×	×
<i>Санитарные объекты общего пользования</i>					
Туалеты:					
вблизи общественных помещений	×	×	×	×	×
на этажах для номеров без санузлов (не менее одного на пять номеров, включая туалеты в душевых и ваннах комнатах общего пользования, но не менее двух на этаж)	×	×			

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (категория звезд)				
	1	2	3	4	5
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло, бумажные салфетки или электроплатенца, крючки для одежды, корзины для мусора	×	×	×	×	×
Ванные комнаты (душевые) на этажах для номеров без санузлов (ванные (душевые) кабины из расчета одна на каждые пять номеров без санузла, но не менее двух на этаж)	×	×			
Оборудование ванных комнат (душевых): ванные, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	×	×			
<i>Общественные помещения</i>					
Должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	×	×	×	×	×
Служба приема (рецепция) с зоной для отдыха и ожидания: кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики	×	×	×	×	×
Специальное напольное покрытие (гранитное, мраморное, мозаичное)	×	×	×	×	×
Ковры или ковровое покрытие в зоне отдыха			×	×	×
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание			×	×	×
Газеты, журналы				×	×
Сейф для хранения ценностей гостей	×	×	×	×	×
Гардероб в вестибюле	×	×	×	×	×
Гостиные (салоны)			×	×	×
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач	×	×			
Зал универсальный для культурных или деловых мероприятий, с оборудованием для синхронного перевода, аудио- и видеопаратурой			×	×	×
Бизнес-центр:					

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
электронные средства связи, копировальная техника			×	×	×
помещения для переговоров, компьютеры, телефакс					×
Спортивно-оздоровительный центр (с тренажерным или спортивным залом) или клуб здоровья				×	×
Плавательный бассейн: с сауной или сауна				×	×
Медицинский кабинет					×
Парикмахерская: в гостинице с количеством номеров более 50 салон (косметический кабинет, маникюр, педикюр)			×	×	×
Комната бытового обслуживания	×	×	×		
Магазины и торговые киоски				×	×
Коридоры (сплошное ковровое покрытие, ковры)			×	×	×
<i>Помещения для предоставления услуг питания</i>					
Ресторан или кафе <sup>3</sup>		×	×		
Кафе				×	×
Ресторан: несколько залов отдельные кабинеты банкетный зал (залы) (возможна трансформация в конференц-зал) ночной клуб				×	×
Бар			×	×	×
<i>Услуги</i>					
Служба приема (круглосуточный прием)	×	×	×	×	×

<sup>3</sup> Для гостиниц, имеющих более 50 номеров.



Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
Швейцар				×	×
Подноска багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: обязательная по просьбе	×	×	×	×	×
Утренняя побудка (по просьбе)	×	×	×		
Уборка номера горничной: ежедневная с контролем за его состоянием (в течение дня)	×	×	×	×	×
Уборка кроватей горничной	×	×	×	×	×
Вечерняя подготовка номера					×
Смена постельного белья: один раз в пять дней один раз в три дня ежедневно	×	×	×	×	×
Смена полотенец: один раз в три дня ежедневно	×	×	×	×	×
Стирка и глажение: исполнение в течение суток исполнение в течение 12 ч	×	×	×	×	×
Глажение: исполнение в течение 1 ч предоставление утюга, гладильной доски	×	×	×	×	×
Химчистка: исполнение в течение суток исполнение в течение 12 ч		×	×	×	×
Мелкий ремонт одежды	×	×	×	×	×
Чистка обуви: персоналом гостиницы				×	×

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
или автоматом		×	×	×	×
Почтовые и телеграфные услуги: отправление и доставка заказной корреспонденции, телексов телефаксов	×	×	×	×	×
Вручение корреспонденции гостям	×	×	×	×	×
Машинопись, копирование документов, услуги секретаря стенографиста, переводчика (в том числе синхрониста), посыльного, другие услуги бизнес-центра				×	×
Предоставление в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала) компьютеров, электронных средств связи, видео-, аудиооборудования				×	×
Хранение ценностей в сейфе администрации	×	×	×	×	×
Хранение багажа	×	×	×	×	×
Обмен валюты: круглосуточный			×	×	×
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.)				×	×
Вызов такси	×	×	×	×	×
Аренда (прокат) автомашины				×	×
Парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя					×
Основные виды технического обслуживания автомобилей гостей: в гостинице в мотеле		×	×	×	×
Бронирование билетов на различные виды транспорта			×	×	×
Бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия	×	×	×	×	×

Продолжение

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
Туристские: туристская информация	×	×	×	×	×
экскурсии, гиды-переводчики, инструкторы-проводники			×	×	×
Медицинские (вызов скорой помощи, пользование аптечкой)	×	×	×	×	×
<i>Услуги питания</i>					
Обслуживание: возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)		× <sup>4</sup>	× <sup>4</sup>	×	×
работа хотя бы одного кафе или бара в любое время суток				×	×
Завтрак: предоставление		×	×	×	×
начало не позднее 07:00			×	×	×
окончание не ранее 10:00		×	×	×	
не ранее 11:00					×
Бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана)		×	×	×	×
Обслуживание в номере: в часы завтрака		×	×		
с 07:00 до 24:00			× <sup>5</sup>	×	
круглосуточно					×
меню завтрака в номере				×	×
<i>Требования к персоналу и его подготовке</i>					
Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	×	×	×	×	×
Квалификация (руководители и персонал должны пройти профессиональную подготовку)					

<sup>4</sup> Для гостиниц, имеющих более 50 номеров.

<sup>5</sup> При наличии ресторана.

ку):					
------	--	--	--	--	--

Окончание

Требование	Категория гостиницы (количество звезд)				
	1	2	3	4	5
соответствующую выполняемой работе	×	×	×	×	×
по обеспечению безопасности в гостинице	×	×	×	×	×
Знание иностранных языков: достаточное знание персоналом, занятым в зоне обслуживания, одного иностранного языка международного общения или наиболее употребляемого иностранными клиентами в данном районе	×	×			
свободное владение персоналом одним из иностранных языков; в службе приема обеспечение перевода с двух-трех иностранных языков			×	×	×
Медицинские требования (персонал должен проходить периодическое медицинское освидетельствование)	×	×	×	×	×
Внешний вид персонала: форменная одежда			×	×	×
дифференцированная по службам, служебные значки			×	×	×
Требования к поведению: персонал должен быть способен создавать в гостинице атмосферу гостеприимства, в отношении гостей проявлять доброжелательность	×	×	×	×	×
Пр и м е ч а н и е – Знак «×» означает обязательное выполнение требования.					

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	3
Примерный тематический план.....	4
Планы семинарских занятий, вопросы для самоподготовки, тесты, задания .....	6
<b>РАЗДЕЛ I. Услуги как социально-экономическая категория.....</b>	<b>6</b>
Тема 1. Место сферы услуг в современной экономике.....	6
Тема 2. Сущность и характеристика процесса обслуживания населения .....	8
Тема 3. Психологические аспекты взаимодействия с клиентами в сервисных организациях .....	11
<b>РАЗДЕЛ II. Организация сервисной деятельности в туризме .....</b>	<b>12</b>
Тема 4. Основные понятия, сущность и значение туризма .....	12
Тема 5. Нормативно-правовая база туризма .....	16
Тема 6. Туристическое предприятие и организация его деятельности .....	18
Тема 7. Формирование, продвижение и реализация туров и экскурсий.....	19
Тема 8. Транспортное обеспечение в туризме .....	23
Тема 9. Договорные отношения и страхование в туризме. Туристические формальности .....	24
Тема 10. Информационные технологии в туризме. Международный туризм .....	27
<b>РАЗДЕЛ III. Организация гостиничного обслуживания.....</b>	<b>30</b>
Тема 11. Основные понятия, сущность и значение	

гостиничного бизнеса в современной экономике.....	30
Тема 12. Нормативно-правовая база организации и функционирования гостиничного бизнеса.....	31
Тема 13. Организация деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения.....	46
Тема 14. Технология обслуживания в гостиницах и аналогичных средствах размещения.....	50
Тема 15. Оценка качества гостиничного обслуживания.....	63
РАЗДЕЛ IV. Организация оказания других видов услуг.....	65
Тема 16. Организация оказания услуг общественного питания.....	65
Тема 17. Психология труда работников общественного питания.....	66
Тема 18. Организация бытового обслуживания.....	67
Тема 19. Организация других видов услуг.....	70
Список рекомендуемой литературы.....	72
Приложение.....	76

Учебное издание

**ОРГАНИЗАЦИЯ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ  
УСЛУГ**

**Практикум  
для реализации содержания образовательных  
программ высшего образования I степени**

Авторы-составители:

**Слюсарева** Елена Алексеевна  
**Дещеня** Светлана Адамовна  
**Настюшкина** Людмила Николаевна

Редактор Ю. Г. Старовойтова  
Компьютерная верстка И. П. Минина

Подписано в печать 01.08.16. Формат 60 × 84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Бумага типографская № 1. Гарнитура Таймс. Ризография.  
Усл. печ. л. 5,58. Уч.-изд. л. 5,60. Тираж 70 экз.  
Заказ №

Издатель и полиграфическое исполнение:  
учреждение образования «Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации».  
Свидетельство о государственной регистрации издателя,  
изготовителя, распространителя печатных изданий  
№ 1/138 от 08.01.2014.

Просп. Октября, 50, 246029, Гомель.

<http://www.i-bteu.by>.

**БЕЛКООПСОЮЗ**

**УЧРЕЖДЕНИЯ**

**«БЕЛОРУССКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

---

Кафедра экономики АПК, сферы услуг и статистики

# **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ**

**Практикум**

**для реализации содержания образовательных  
программ высшего образования I степени**



Гомель 2016